



● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Juuso-Silvennoinen, Liisa

2010 Laurea Hyvinkää

**Laurea-ammattikorkeakoulu**  
Laurea Hyvinkää

**Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston  
maahanmuuttaja-asiakkaiden kotoutuminen ja  
kotoutumiskoulutuksen vaikuttavuus  
vuosina 2008 ja 2009**

Liisa Juuso-Silvennoinen  
Yrittäjyyden ja liiketoiminta-  
osaamisen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2010

Liisa Juuso-Silvennoinen

**Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston maahanmuuttaja-asiakkaiden kotoutumisen ja kotoutumiskoulutuksen vaikuttavuus vuosina 2008 ja 2009**

Vuosi	2010	Sivumäärä	106
-------	------	-----------	-----

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, saavatko maahanmuuttajat kotoutumiskoulutuksesta tarpeeksi valmiuksia selviytyäkseen uudessa ympäristössä, pystyäkseen toimimaan työelämässä ja hakeutuakseen jatko-opintoihin. Opinnäytteen tavoitteena oli saada selville, minkälaiset valmiudet maahanmuuttajat ovat saaneet kotoutumiskoulutuksessa ja mitä kehittämistarpeita koulutuksessa oli.

Teoreettinen tietopohja kerättiin maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvästä aihealueesta. Tietoperustana on käytetty maahanmuuton, kotouttamisen, kotoutumiskoulutuksen, asiakaspalvelun kehittämisen julkishallinnossa, asiakaspalvelun ja kulttuurien välisen kohtaamisen sekä verkostoitumisen ja verkostoyhteistyöhön liittyvää kirjallisuutta.

Tutkimusotteena oli tapaustutkimus. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin sekä kvantitatiivista kyselytutkimusta maahanmuuttajille sekä kvalitatiivista teemahaastattelua kouluttajille ja työhönvalmentajalle.

Tutkimustulosten perusteella kotoutumiskoulutuksen sisältö on pääasiallisesti hyvä ja sen myötä maahanmuuttajat saavat valmiuksia selviytyäkseen uudessa ympäristössä. Kotoutumiskoulutus ei kuitenkaan riitä vielä siihen, että maahanmuuttajat pystyisivät toimimaan työelämässä tai hakeutumaan jatko-opintoihin. Työelämässä toimimisessa on kuitenkin otettava huomioon, mistä työtehtävästä on kyse. Kaikissa tehtävissä ei tarvita samantasoista suomen kielen taitoa.

Kehittämistoimenpiteinä esitettiin työelämälähtöisyyden lisäämistä kotoutumiskoulutuksiin, maahanmuuttajien työnhakuryhmien perustamista, kotoutumiskoulutusten palautteiden tehokasta mittaamista sekä monikulttuurisuustietouden lisäämistä työ- ja elinkeinotoimiston asiakaspalvelussa.

Jatkotutkimusaiheeksi esitettiin verkostoyhteistyön mallintamista maahanmuuttajien kotoutumisen tueksi ja kehittämiseksi. Toisena jatkotutkimusaiheena tuotiin esiin pitkäaikaissuoranta kotoutumiskoulutuksen suorittaneiden sijoittumisesta työelämään.

Asiasanat: maahanmuutto, asiakaspalvelu, kulttuurien välinen kohtaaminen, verkostoyhteistyö.

Liisa Juuso-Silvennoinen

**Social integration of immigrant customers and the effects of the social integration training in the Northern Uusimaa Employment and Economic Development Office in 2008 and 2009**

Year	2010	Pages	106
------	------	-------	-----

The purpose of this final project was to determine whether the social integration training provided immigrants with sufficient skills and information to cope in the new environment, function in working life and apply for postgraduate studies. The purpose of the final project was to determine what kind of skills and information the immigrants acquired during the social integration training and what kind of development needs the training presented.

The theoretical background consisted of topics concerning the social integration of immigrants. The data was based on literature on immigration, social integration, social integration training, development of customer service in public administration, customer service, inter-cultural encounters and networking, as well as network cooperation.

The study was conducted as a case study. Data was gathered via a quantitative questionnaire given to immigrants and a qualitative theme interview with trainers and job coaches. Based on the research results, the contents of the social integration training was mostly good and it provided the immigrants with sufficient skills and information to survive in the new environment. However, the training was not enough to allow immigrants to work or apply for postgraduate studies. Nevertheless, when discussing the ability to function in working life, the nature of the work must be taken into consideration; not all tasks provide the same level of skills in Finnish.

Development suggestions included the founding of their own immigrant groups seeking work, increasing the focus on working life in social integration training, efficient measuring of feedback on social integration training and improving multicultural awareness in the customer service of the Employment and Economic Development Office.

The subject could be studied further by examining the modeling of network cooperation to support and develop the social integration of immigrants. In addition, the placement of those having completed the social integration training into working life could be studied on a longer term basis.

Key words: immigration, customer service, inter-cultural encounter, network cooperation.

## Sisällys

1	Johdanto.....	8
1.1	Taustaa.....	8
1.2	Tutkimuksen tarkoitus ja rajaus.....	9
1.3	Tutkimusnäkökulmat ja käytetyt menetelmät .....	11
1.4	Aikaisemmat tutkimukset ja hankkeet .....	11
1.5	Peruskäsitteet .....	13
1.6	Tutkimusraportin rakenne .....	15
2	Työhallinto ja Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston maahanmuuttopalvelut .....	16
2.1	Taustaorganisaation esittely .....	16
2.1.1	Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) .....	16
2.1.2	Sisäasiainministeriö .....	17
2.1.3	Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY) .....	18
2.1.4	Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto.....	19
2.2	Työhallinnon strategiat ja lainsäädäntö .....	23
2.2.1	Strategiat .....	23
2.2.2	Lainsäädäntö .....	24
2.3	Maahanmuuttajien kotouttamispalvelut Pohjois-Uudenmaan TE-toimistossa .	24
2.4	Maahanmuuttajien kotouttaminen ja verkostoyhteistyö.....	26
2.4.1	Mosaiikki-projekti.....	27
2.4.2	Hyvinkään kaupungin maahanmuuttajatyöryhmä .....	28
3	Maahanmuutto, maahanmuuttajien kotouttaminen ja kotoutumiskoulutus.....	29
3.1	Maahanmuutto .....	29
3.1.1	Maahanmuuton historiaa .....	29
3.1.2	Maahanmuuton nykytilanne Suomessa .....	31
3.2	Kotouttaminen .....	34
3.2.1	Akkulturaatiomalli.....	35
3.2.2	Työ- ja elinkeinotoimiston tarjoamia kotouttamispalveluja .....	37
3.2.3	Yhdenvertaisuus.....	40
3.3	Kotoutumiskoulutus.....	42
3.3.1	Opetushallituksen suositus kotoutumiskoulutuksesta .....	42
3.3.2	Tuloksia kotoutumiskoulutuksista.....	44
3.4	Asiakaspalvelun kehittäminen julkishallinnossa .....	46
3.5	Asiakaspalvelu ja kulttuurien välinen kohtaaminen .....	48
3.6	Verkostoituminen ja verkostoyhteistyö .....	53
3.7	Yhteenveto .....	56

4	Tutkimuksellisen kehittämishankkeen kuvaus .....	58
4.1	Hankesuunnitelma .....	58
4.1.1	Lähtötilanne ja sen arviointi.....	58
4.1.2	Hankkeen tehtävät ja tavoitteet .....	59
4.1.3	Hankkeen aikataulu .....	60
4.1.4	Hankkeen organisaatio ja resurssit .....	60
4.1.5	Hankkeen riskit.....	60
4.2	Hankkeen tutkimukselliset ratkaisut .....	60
4.2.1	Tutkimusnäkökulmana tapaustutkimus ja käytetyt tutkimusmenetelmät .....	61
4.2.2	Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusote .....	61
4.2.3	Kvantitatiivinen kyselytutkimus.....	62
4.2.4	Kvalitatiivinen haastattelututkimus .....	63
4.2.5	Kirjallinen dokumenttitutkimus ja havainnointi .....	64
4.3	Kyselytutkimuksen toteutus.....	64
4.3.1	Kohderyhmä, tutkittavat asiat ja kyselylomakkeen laatiminen sekä testaaminen .....	64
4.3.2	Tiedonkeruu .....	65
4.3.3	Kyselytutkimuksen tulokset.....	65
4.3.4	Kyselytutkimuksen aineiston analysointi .....	77
4.3.5	Kyselytutkimuksen luotettavuus .....	77
4.4	Haastattelututkimuksen toteutus .....	78
4.4.1	Kohderyhmä ja tiedonkeruu .....	78
4.4.2	Tutkittavat asiat ja haastatteluteemat.....	78
4.4.3	Teemahaastattelun tulokset.....	79
4.4.4	Haastattelututkimuksen analysointi.....	82
4.4.5	Haastattelututkimuksen luotettavuus.....	82
5	Yhteenveto tutkimuksellisesta kehittämishankkeesta.....	84
5.1	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	84
5.2	Kehittämisehdotuksia maahanmuuttajien kotoutumiseen ja kotoutumiskoulutuksiin sekä jatkotutkimusaiheet .....	85
5.3	Teoreettinen tarkastelu.....	88
5.4	Tutkimuksellisen kehittämishankkeen arviointi .....	90
6	Päätäntö .....	91
6.1	Opinnäytetyön itsearviointi .....	91
6.2	Ammatillinen kehittyminen .....	92
	<b>Lähteet</b> .....	93
	<b>Kuvioluettelo</b> .....	98

<b>Taulukku</b> luettelo .....	99
<b>Liitteet</b> .....	100
Liite 1: Suomenkielen taitotasojen yleiskuvaukset .....	101
Liite 2: Saate kyselylomakkeeseen.....	102
Liite 3: Kyselylomake kotoutumiskoulutuksen suorittaneille.....	103

## 1 Johdanto

Opinnäytteen ensimmäisessä luvussa käsitellään maahanmuuton nykytilannetta ja ennustetta Suomessa, opinnäytteen tarkoitusta ja tehtyjä rajauksia, tutkimusnäkökulmaa sekä tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä. Lisäksi esitellään aiheesta tehtyä aikaisempaa tutkimusta, käydään läpi opinnäytteen keskeiset peruskäsitteet sekä esitellään raportin rakenne.

### 1.1 Taustaa

Maahanmuuttajien määrä Suomessa on kasvanut nopeasti 1990-luvun alusta lähtien. Parissakymmenessä vuodessa ulkomaalaisten määrä Suomessa on kymmenkertaistunut. (Koskinen ym. 2007, 74 -75.) Tämäkään kehitys ei anna kuitenkaan oikeaa kuvaa paljonko Suomessa on ulkomaalaistaustaisia, sillä monet ulkomaalaiset ovat jo saaneet Suomen kansalaisuuden (Koskinen ym. 2007, 290). Tilastokeskuksen mukaan vuonna 1990 ulkomaalaisten määrä Suomessa oli 26 255, kun vuonna 2009 määrä oli noussut 155 705:een (Tilastokeskus 2010).

Kansaneläkelaitoksen vuonna 2006 tekemissä ennusteissa ulkomaalaisten määrä Suomessa vuonna 2030 olisi syntyvyys huomioiden 400 000. Vuoden 2050 jälkeen ulkomaalaisväestö kaksinkertaistuisi edelleen vuoteen 2100 mennessä. (Koskinen ym. 2007, 291.)

Suomessa maahanmuuttajien kotouttamista ohjaa laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta, joka tuli voimaan 1.5.1999. Muutoksia siihen tehtiin vuonna 2006. (Finlex 2010a.) Tällä hetkellä on valmisteilla kotouttamislain uusi muutos.

Aktiivista maahanmuuttopolitiikkaa ja maahanmuuttajien kotouttamista suomalaiseen yhteiskuntaan korostavat esimerkiksi Väestöliitto ja valtioneuvosto tulevaisuusselonteossaan. Maahanmuuton kautta odotetaan helpotusta Suomessa tulevaisuudessa ennakoituun työvoimapulaan. Ulkomaalaisväestön kasvu ei korvaa kuitenkaan tulevaa työikäisen väestön vähenemistä, vaikkakin hidastaa sitä. Maahanmuutolla on myös muitakin positiivisia puolia. Ulkomaalaisväestö rikastuttaa ja kansainvälistää yhteiskuntaa. Kuitenkin edellytyksenä sille on, että maahanmuuttajat kotoutuvat Suomeen. (Koskinen ym. 2007, 297.)

Yksi maahanmuuttajien kotoutumisen keskeinen edistäjä on kotoutumiskoulutus. Opetushallitus on laatinut suosituksen aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelmaa varten vuonna 2001 ja vuonna 2007 siitä tuli uudistettu suunnitelma. Suosituksen tarkoitus on varmistaa yhdenmukaiset valtakunnalliset tavoitteet sekä opintojen sisältö ja rakenteet. (Opetushallitus 2007.)



Opetushallituksen suosituksen mukaan **kotoutumiskoulutuksen tehtävänä** on ”edistää ja tukea aikuisten maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan antamalla heille sellaiset tiedolliset ja taidolliset valmiudet, että he pystyvät tekemään omaa elämäänsä ja mahdollisen perheensä elämää koskevia suunnitelmia ja valintoja, toimimaan aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan ja kansalaisyhteiskunnan täysvaltaisina jäseninä sekä osallistumaan työelämään kukin edellytystensä mukaisesti”. Kotoutumiskoulutuksen pyrkimyksenä on myös tukea maahanmuuttajaa säilyttämään oma kulttuurinsa ja lisätä maahanmuuttajan mahdollisuuksia hakeutua tasavertaiseen vuorovaikutukseen suomalaisten kanssa. (Opetushallitus 2007.)

**Kotoutumiskoulutuksen tavoitteeksi** Opetushallitus on määritellyt, että kotoutumiskoulutus antaa maahanmuuttajille sellaiset kielelliset, yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja elämänhallintaan liittyvät valmiudet, joiden avulla maahanmuuttaja pystyy selviytymään uudessa ympäristössä, toimimaan työelämässä ja hakeutumaan jatko-opintoihin (Opetushallitus 2007).

Työ- ja elinkeinohallinto tarjoaa yhtenä kotouttamistoimenpiteenä työnhakijoiksi rekisteröityneille maahanmuuttaja-asiakkaille suomen kielen koulutusta kotoutumiskoulutuksena. Koulutusta toteutetaan Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistossa<sup>1</sup> työvoimapolitiittisena koulutuksena. Alkuvaiheen koulutuksella on suuri merkitys maahanmuuttajien kotoutumiseen Suomeen sekä myöhempään työelämään sijoittumiseen Suomessa. Tähän taustaan nähden on tärkeää, että työ- ja elinkeinohallinnon tarjoama kotoutumiskoulutus on laadukasta ja antaa hyvät valmiudet maahanmuuttajille kohti kotoutumista ja työllistymistä.

Verkostot ja verkostoyhteistyö ovat myös yksi maahanmuuttajien kotoutumista edistävä tekijä. Myös julkisella sektorilla sekä verkostot että verkostomaiset toimintatavat ovat yleistyneet. Antolan ja Palmin (2007, 1) mukaan myös työhallinnossa on huomattu verkostoitumisen tärkeys. Kumppanuus mainitaankin yhtenä työ- ja elinkeinotoimistojen laatukriteerinä. Myös maahanmuuttoon liittyvissä asioissa verkostoyhteistyö on yksi tärkeimmistä tekijöistä, kun kehitetään ja luodaan maahanmuuttajien kotoutumista edistäviä rakenteita.

## 1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja rajaus

Tämä opinnäytetyö on ylempään ammattikorkeakoulututkintoon sisältyvä tutkimuksellinen kehittämishanke, jonka aihealueena on työ- ja elinkeinotoimiston maahanmuuttajien kotouttamispalvelut ja niiden vaikuttavuus.

---

<sup>1</sup> Tässä työssä käytetään rinnakkain sekä työ- ja elinkeinotoimisto että TE-toimisto-lyhennettä.

Työn tarkoituksena ja tutkimusongelmana on selvittää, saavatko maahanmuuttajat kotoutumiskoulutuksesta tarpeeksi valmiuksia selviytyäkseen uudessa ympäristössä, pystyäkseen toimimaan työelämässä ja hakeutuakseen jatko-opintoihin. Tavoitteena on saada selville, millaiset valmiudet maahanmuuttajat ovat saaneet kotoutumiskoulutuksen kautta ja mitä kehitettävää koulutuksessa heidän, kouluttajien ja työhönvalmentajan mielestä on.

Kotoutumiskoulutus toteutetaan opetushallituksen suositusten mukaan, ja suositusominaisuuden vuoksi koulutusta on mahdollista myös toteuttaa eri tavoin. Tämän vuoksi konkreettiset kehittämis ehdotukset kotoutumiskoulutuksen suorittaneilta maahanmuuttajilta ja heidän kouluttajiltaan on mahdollista myös huomioida tulevissa koulutuksissa.

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja työelämää kehittävä kehittämishanke, jonka toteuttamisympäristönä on Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto. Työssä selvitetään ja kehitetään Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston maahanmuuttaja-asiakkaiden asiakaspalveluprosessia, työ- ja elinkeinohallinnon tarjoamaa kotoutumiskoulutusta maahanmuuttajille sekä maahanmuuttajien kotoutumista. Lisäksi etsitään keskeisiä kotoutumiskoulutuksen ja kotoutumisen kehittämisalueita. Työssä käsitellään myös verkostoyhteistyötä Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston maahanmuuttoasioihin liittyen.

Tutkimusongelman ratkaisemiseksi ja tavoitteisiin pääsemiseksi määriteltiin kehittämishankkeen tehtäviksi:

- Tutustua taustaorganisaation toimintaan, maahanmuuttajien asiakaspalveluprosessiin Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistossa, toteutettuihin kotoutumiskoulutuksiin sekä verkostoyhteistyöhön maahanmuuttoasioihin liittyen.
- Perehtyä aikaisemmin tehtyyn vastaavaan tutkimukseen ja sen tuloksiin.
- Rakentaa teoreettinen tietoperusta aihealueesta.
- Toteuttaa tiedonhaku aikaisemmista tilastoista sekä kenttätutkimuksena kyselyllä ja haastattelulla, suorittaa aineiston analyysit ja raportoida tulokset ja niiden johtopäätökset.
- Laatia kehittämis ehdotuksia tulosten pohjalta.
- Suorittaa kehittämishankkeen arviointi.

Tutkimusongelman ratkaisua lähestytään sekä teoreettisesti nojautuen aihealueen aikaisempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen että toiminnallisesti. Tavoitteena on saada selville Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston kotoutumiskoulutuksessa olleiden maahanmuuttajien saamia kielellisiä, yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaan liittyviä valmiuksia sekä kotoutumiskoulutuksen ja kotoutumisen kehittämisen kohteita.

Opinnäytteen ulkopuolelle rajattiin Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston vuosina 2008-2009 rinnasteisissa koulutuksissa opiskelleet maahanmuuttaja-asiakkaat. Myös luku- ja kirjoitustaidotomien maahanmuuttajakoulutus rajataan tämän tutkimuksen ulkopuolelle, koska heille järjestetään omaa luku- ja kirjoitustaidon koulutusta.

### 1.3 Tutkimusnäkökulmat ja käytetyt menetelmät

Opinnäyte tehdään Laurean kehittämän Learning by Developing -oppimismallin pohjalta, sen lähtökohtana on aidosti työelämään kuuluva, käytäntöä uudistava kehittämishanke. Se edellyttää opettajien, opiskelijoiden ja työelämäosaajien yhteistyötä ja parhaimmillaan siinä tuotetaan uutta osaamistietoa. (Laurea YAMK-opinnäytetyöohje 2008.)

Opinnäytteen tutkimusnäkökulmana on tapaustutkimus, joka on yksi laadullisen tutkimuksen tiedonhankinnan strategia. Tapaustutkimukselle on luonteista, että joko yksittäisestä tai pienestä joukosta tapauksia tuotetaan yksityiskohtaista tietoa. Aineistonkeruussa käytetään useita menetelmiä. Tapaustutkimusta tehdään useilla tieteenaloilla esimerkiksi kauppatieteissä, oikeustieteissä sekä sosiologiassa ja psykologiassa. (Eskola 2010, 190- 191.)

Tutkimusaineistoa kerätään usealla eri tavalla, koska monimetodi-menetelmää käyttämällä pyritään saamaan varmempaa ja laaja-alaisempaa tulosta tutkittavasta aiheesta. Koulutukseen osallistuneiden maahanmuuttajien mielipiteitä tiedustellaan kvantitatiivisella kyselytutkimuksella. Vastuukouluttajilta ja paikallisen Mosaiikki-projektin työhönvalmentajalta kerätään tietoa kvalitatiivisella haastattelututkimuksella. Heidän haastattelut toteutetaan teemahaastatteluna, tällöin haastattelun teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys määräytyvät haastattelutilanteessa (Hirsjärvi ym. 2009, 208). Kolmantena tutkimusaineiston menetelmänä käytetään aineistoanalyysi/dokumenttianalyysia, jolloin tutkitaan työ- ja elinkeinohallinnon tilastoja Ura-järjestelmästä sekä Opal-palautteesta.

### 1.4 Aikaisemmat tutkimukset ja hankkeet

Maahanmuuttoon liittyvistä aihealueista tehdään aktiivisesti tutkimusta Suomessa eri tahojen toimesta muun muassa julkisen sektorin eri hallinnonaloilla, kansallisissa projekteissa ja kunnissa. Maahanmuuttajien koulutuksen saralla tehtäviin tutkimuksiin perehtyessä saa kuvan, että useimmat tutkimukset tehdään sosiaali- ja yhteiskuntatieteiden alalla. Alla olevaan taulukkoon (taulukko 1) on kerätty viime vuosina tehtyjä maahanmuutto-asioihin liittyviä tutkimuksia, joilla on merkitystä tai yhtymäkohtia tämän opinnäytetyön aihepiiriin kanssa, tai jotka avaavat syventävää näkökulmaa maahanmuuttajuus -teemaan.

Tekijä	Vuosi	Aihe
Myllykangas, Mirja	2009	Tavoitteena onnistunut maahanmuuttopolitiikka- Maahanmuuttopolitiikan merkitykset eduskunnan täysistuntokusteluissa vuosina 2003-2006.
Brevis, Kielo	2008	Stress in the Multi-ethnic Customer Contact of the Finnish Civil Servants: Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals.
Rintala-Rasmus, Anita	2008	Maahanmuuttajan erilaiset työnhakijaidentiteetit.
Suokonautio, Jaana	2008	Palapelin palat paikoilleen. Maahanmuuttajien kokemuksia kotoutumiskoulutuksesta ja ehdotuksia sen kehittämiseksi.
Laitila, Anu	2006	Haastattelututkimus korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien sopeutumiskokemuksista Tampereella.

Taulukko 1: Aikaisempia tutkimuksia

Aiemmistä tutkimuksista kotoutumiskoulutusta on tutkinut Suokonautio (2008), joka on kerännyt tietoa 33 maahanmuuttajan kokemuksista Jyväskylässä noin viiden vuoden aikana. Pääaineiston muodostivat 11 maahanmuuttajan haastattelut. Tutkimuksen mukaan maahanmuuttajat olivat saaneet suuren määrän suomen kielen koulutusta, mutta kuitenkin vain kolmasosa oli saanut työpaikan. Toinen kolmasosa oli vailla opiskelu- tai työpaikkaa. Suokonautio toteaa, että ”kotoutumiskoulutus ei ole pystynyt antamaan maahanmuuttajille laadullisesti sellaista pääomaa, jolla olisi ollut vaihtoarvoa suomalaisilla työmarkkinoilla”. Kotoutumiskoulutuksen laadun parantamiseksi maahanmuuttajat olivat ehdottaneet, että koulutukseen pitäisi saada mukaan ammatillinen perspektiivi alusta asti.

Brevis (2008) tutki väitöskirjassaan ”Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants: Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals” Kelan ja Maahanmuuttoviraston monikulttuurisia asiakaspalvelutilanteita viranomaisten näkökulmasta. Tutkimuksen mukaan viranomaiset käyvät samanlaista oppimista kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa kuin monet maahanmuuttajatkin. Osa tätä ovat erilaiset tunnereaktiot ja stressi, joka aiheutuu viestintäkulttuurien eroista ja joka aiheuttaa virhetulkintaa ja epävarmuutta ymmärretyksi tulemisesta. Myös kielikysymys ja käsiteltävien asioiden monimutkaisuus lisäävät stressiä. Koska viranomainen toimii esimerkkinä suomalaisista käytänteistä, viranomaisten ammatillinen kompetenssi on merkityksellinen myös kotouttamisen näkökulmasta.

Identiteetti, joka maahanmuuttajalla on ollut lähtömaassa, ei usein vastaa uutta työnhakutilannetta ja sosiaalista identiteettiä uudessa maassa. Rintala-Rasmus (2008) käy läpi maahanmuuttajan erilaisia työnhakijaidentiteettejä. Tutkimus avasi maahanmuuttajatyönhakijan identiteetin muotoutumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Yhdeksi käytännön keinoksi tukea kotoutumista hän nostaa suomen kielen käytön ja kehittämisen mahdollisuuden, ensin työelämään liittyvän kielitaidon kursseilla ja sittemmin aidoissa työkontekstissa.

Myllykangas (2009) on tutkinut eduskunnan maahanmuuttopoliittista keskustelua Matti Vanhasen hallituskaudella 2003-2006. Tuloksen mukaan jokainen puhetapa täysistuntokeskusteluissa edustaa omaa tulkintaansa maahanmuuttopolitiikan lähtökodista ja taustalla vaikuttavista arvoista. Yhteiskunnallisesti näillä taustoilla on suuri merkitys, onhan eduskunta se instituutio, joka säättää lait, jotka vaikuttavat yhteiskuntaan.

”Korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien sopeutumiskokemuksia Tampereella” tutkimuksessa Laitila (2006) haastatteli yhdeksää ulkomaalaista osaajaa ja yhden osaajan ulkomaalaisesta puolisoa. Maahanmuuttajien sopeutumista edesauttoivat perhe, ystävyysuhteet ja suomenkielen osaaminen. Avain sopeutumiseen on suomenkielen ymmärtäminen. Kieltä osaamaton on väistämättä ulkopuolinen, jolle yhteiskunta ei avaudu kuten suomenkieltä hallitsevalle.

Tällä opinnäytetutkimuksella on selkeästi haluttu hakea **paikallista** tietoa Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston maahanmuuttaja-asiakkaiden kotoutumisesta ja kotoutumiskoulutusten vaikuttavuudesta. On selvää, että maahanmuuttajakoulutusten haasteet koulutuksista ovat suurelta osin yleistettävissä ympäri Suomen. Pohjois-Uudenmaan TE-toimistossa ei ole aiemmin tehty tutkimusta maahanmuuttajien kotoutumisen ja kotoutumiskoulutusten toteutumisesta ja palautteesta. Tämän tutkimuksen toivottiin antavan uutta tietoa maahanmuuttajien kokemuksista kotoutumisesta ja kotoutumiskoulutuksista sekä kehittämisajatuksia tuleviin koulutuksiin.

## 1.5 Peruskäsitteet

Tutkimus- ja kehittämishankkeen aiheena on Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston maahanmuuttaja-asiakkaiden kotoutuminen ja kotoutumiskoulutukset vuosina 2008 ja 2009. Keskeiset peruskäsitteet työssä ovat maahanmuuttaja, kotoutuminen, kotouttaminen sekä kotoutumiskoulutus, joita avataan seuraavaksi.

### **Maahanmuuttaja**

Hallituksen ”esityksessä Eduskunnalle laiksi maahanmuuttajan erityistuesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi” termi maahanmuuttaja määritellään yleiskäsitteeksi, jota käytetään kuvaamaan kaikkia pysyvässä asumistarkoituksessa Suomeen muuttaneita henkilöitä. Maahanmuuttajia ovat muun muassa paluumuuttajat, siirtolaiset ja tietyissä tilanteissa myös pakolaiset. (Finlex 2010b.)

Pitkäsen mukaan (2006, 19) Suomessa on omaksuttu käytäntö, jonka mukaan maahanmuuttaja on ulkomaan kansalainen, joka on muuttanut Suomeen, ja joka aikoo asua tai on jo asunut

Suomessa vähintään vuoden ja hänellä on siihen tarvittavat luvat. Samat sosiaaliset oikeudet he saavat kantaväestön kanssa vuoden Suomessa asumisen jälkeen.

Maahanmuuttajatermillä on myös arkipuheessa merkitys. Sen mukaan maahanmuuttaja on yleensä henkilö, joka asuu alkuperäisen kotimaansa ulkopuolella, riippumatta siitä, onko hänellä uuden asuinmaansa kansalaisuus vai ei. Ulkomaalais taustaisella puolestaan viitataan sekä ulkomaan kansalaiseen ensimmäisen polven maahanmuuttajana että heidän jälkeläisiinsä toisen tai kolmannen polven muuttajiin. (Pitkänen 2006, 19.)

Ulkomaalaiseksi määritellään kansalaisuuslaissa henkilö, joka ei ole suomen kansalainen (Finlex 2010c).

Maahanmuuttajien ryhmää voidaan avata vielä jakamalla maahanmuuttaja -termiä maahantulon perusteella:

Pakolainen on YK:n pakolaisen oikeusasemaa koskevan yleissopimuksen mukaan henkilö, ”joka on kotimaansa ulkopuolella ja jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa kotimaassaan vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen, tai poliittisen mielipiteen johdosta” (Finlex 2010d).

Turvapaikanhakija on henkilö, joka pyytää suojaa ja oleskeluoikeutta vieraasta maasta. Jos hakijalle myönnetään turvapaikka, hän saa pakolaisaseman. Turvapaikanhakija ei siis vielä ole pakolainen. (Maahanmuuttovirasto 2010a.)

Siirtolainen on henkilö, joka muuttaa maasta toiseen rakentaakseen siellä itselleen uuden elämän (Maahanmuuttovirasto 2010a).

Paluumuuttaja on ulkosuomalainen, joka palaa Suomeen. Paluumuuttajia ovat entiset ja nykyiset Suomen kansalaiset sekä entisen Neuvostoliiton alueelta peräisin olevat henkilöt esim. inkerinsuomalaiset, joilla on suomalainen syntyperä. (Maahanmuuttovirasto 2010a.)

Tässä tutkimuksessa käytetään yleisilmausta maahanmuuttaja, tarkoittaen sillä henkilöä, joka on muuttanut Suomeen jostakin toisesta maasta pysyvässä asumistarkoituksessa.

### **Kotoutuminen**

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (1999) määrittelee kotoutumisen tarkoittavan ”maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osal-

listua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttään” (Finlex 2010a).

### **Kotouttaminen**

Kotouttamisella käsitetään lain mukaan viranomaisten järjestämiä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja voimavaroja (Finlex 2010a).

### **Kotoutumiskoulutus**

Kotoutumiskoulutus on keskimäärin 45 opintoviikon mittainen koulutuskokonaisuus. Tavoitteena on toimiva peruskielitaito, kielitaitotaso B 1.1 eurooppalaisen viitekehyksen mukaan. (Opetushallitus 2007.)

#### **1.6 Tutkimusraportin rakenne**

Opinnäytetyön raportissa on kaksi osiota, teoreettinen viitekehys sekä käytännön tutkimusosio. Opinnäytetyössä on kuusi päälukua. Johdannossa esitellään taustaa maahanmuuttajien kotoutumiseen, tutkimuksen tarkoitusta, tutkimusnäkökulmaa ja käytettyjä menetelmiä sekä aikaisempaa tutkimusta aihealueesta. Lisäksi esitellään peruskäsitteet. Toisessa luvussa esitetään toiminnallinen viitekehys, eli taustaorganisaatio sekä työhallinnon strategiat ja lainsäädäntö sekä maahanmuuttajien kotouttamispalvelujen tuottaminen sekä Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistossa että verkostoyhteistyömallilla. Kolmannessa luvussa esitetään opinnäytetyön teoreettinen viitekehys, joka koostuu maahanmuuton tilanteesta, kotouttamisen ja kotouttamispalvelujen esittämisestä, kotoutumiskoulutuksesta, asiakaspalvelusta ja kulttuurien välisestä kohtaamisesta sekä verkostoyhteistyöstä. Neljännessä luvussa kuvataan kehittämishanke ja sen käytännön toteutus sekä esitellään saadut tulokset. Viides luku on yhteenveto tutkimuksesta ja tuloksista sekä jatkokehittämis ehdotukset. Päätäntö-luvussa käsitellään ammatillinen kehittyminen opinnäytetyöprosessissa sekä itsearviointi. Tutkimusraportin lopussa on lähdeluettelo liitteineen.

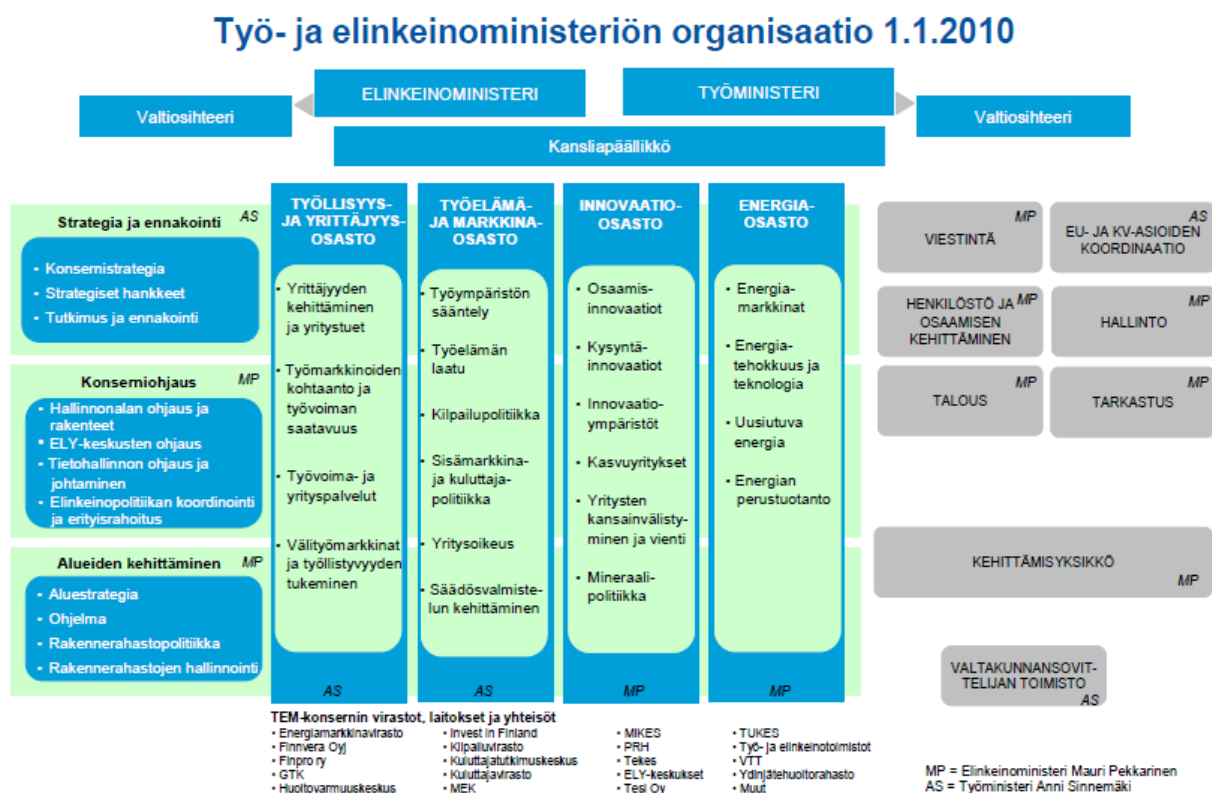
## 2 Työhallinto ja Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston maahanmuuttopalvelut

Tässä luvussa kuvataan työn toiminnallinen viitekehys. Ensin esitellään tutkimus- ja kehittämishankkeen taustaorganisaatio, työhallinnon toimintaa ohjaavia strategioita ja maahanmuuttoon liittyvää lainsäädäntöä. Näiden jälkeen selvitetään maahanmuuttajapalveluja Pohjois-Uudenmaan TE-toimistossa ja verkostoyhteistyötä kotoutumisen tukena.

### 2.1 Taustaorganisaation esittely

#### 2.1.1 Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM)

Työ- ja elinkeinoministeriö<sup>2</sup> syntyi 2008 vuoden alussa, kun kauppa- ja teollisuusministeriö sekä työministeriö yhdistettiin työ- ja elinkeinoministeriöksi. Tällöin myös maahanmuuttoasiat siirrettiin työministeriön alaisuudesta sisäasiainministeriöön.



Kuvio 1: Työ- ja elinkeinoministeriön organisaatio (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010a)

<sup>2</sup> Tässä työssä käytetään rinnakkain sekä työ- ja elinkeinoministeriö että TEM-lyhennettä.



Työ- ja elinkeinoministeriössä on käytössä matriisiorganisaatio, joka on valtionhallinnossa harvinainen. Sen käyttöönotolla sekoitettiin vanhat ministeriöt ja luotiin yhtenäinen kulttuuri- ja toimintatapa. Haasteena matriisin toteuttamisessa on valtionhallinnon erityisluonne, selkeät vastuusuhteet ja hierarkiat. (Valtiosektorin tiedote 2010.)

Ministeriötä johtaa tällä hetkellä elinkeinoministerinä Mauri Pekkarinen ja työministerinä Anni Sinnemäki. TEM:n hallinnonalaan kuuluu yli 30 organisaatiota, henkilöstöä niissä on yhteensä noin 10 700. TE-toimistoissa henkilöstöstä työskentelee noin 3500 ja elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskuksissa 1700. Henkilöstön määrää on tarkoitus vähentää valtion tuottavuusohjelman mukaan noin 900 henkilöllä vuoteen 2015 mennessä. (Työ ja elinkeinokeskusten ja työ- ja elinkeinotoimistojen henkilöstöpoliittinen ohjelma 2009-2015.)

Työ- ja elinkeinoministeriön arvoina ovat luovuus ja vaikuttavuus, avoimuus ja yhteistyö sekä inhimillisyys ja yhteistyö. Luovuudella ja vaikuttavuudella halutaan korostaa ammattitaitoista työntekoa niin Suomessa kuin ulkomailla, jotta Suomen kilpailukyky ja hyvinvointi olisivat maailman huippua. Avoimuudella ja yhteistyöllä halutaan säilyttää kansalaisten ja yritysten luottamus viranomaisten toimintaan. Inhimillisyys ja oikeudenmukaisuus viittaavat hyvään hallinnolliseen toimintaan, päätöksentekoon ja asiakkaiden kohteluun. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010b.)

### 2.1.2 Sisäasiainministeriö

Sisäasiainministeriön on sisäisen turvallisuuden ja maahanmuuton ministeriö ja se vastaa maahanmuuttajien kotouttamisesta. Sisäasiainministeriön **tehtäväalueita** ovat **maahanmuutossa** muun muassa maahanmuuttajien kotouttaminen, laillisen maahanmuuton kehittäminen ja laittoman maahanmuuton torjuminen, ihmiskaupan vastainen toiminta ja ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmä, kansallinen kiintiöpakolaispolitiikka, turvapaikanhakijoiden vastaanotto, kansalaisuusasiat sekä paluumuutto, maastamuutto ja ulkosuomalaiset. (Sisäasiainministeriö 2009.)

Strategisena tavoitelinjauksena maahanmuuttopolitiikassa on toteuttaa aktiivista ja vastuullista maahanmuuttopolitiikkaa huomioimalla suomalaisen yhteiskunnan, työmarkkinoiden ja asiakkaiden edun lisäksi myös vaikutus lähtömaahan. Samalla huomioidaan myös etnisten suhteiden toteutumisesta yhteiskunnassa, kansainvälisen suojelun periaatteita ja ihmisoikeuksien toteutumisesta. Lisäksi maahanmuuttajien mahdollisuudet ja valmiudet osallistua yhteiskunnan toimintaan on huomioitava. (Sisäasiainministeriö 2009.)

### 2.1.3 Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY)<sup>3</sup>

Aluehallinnossa on tullut vasta uusia muutoksia. Näitä koskevat lait tulivat voimaan 1.1.2010. Muutoksen tarkoituksena oli selkeyttää valtion aluehallinnon viranomaisten rooleja, tehtäviä, ohjausta ja aluejakoja.

Tässä muutoksessa lääninhallitukset, TE-keskukset, alueelliset ympäristökeskukset, ympäristölupavirastot, tiepiirit ja työsuojelupiirit lakkautettiin ja niiden tehtävät koottiin ja uudelleen organisoitiin kahdeksi uudeksi viranomaiseksi: Aluehallintovirastoksi (ALLU) ja Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskukseksi (ELY). ELY hoitaa pääasiassa entisten TE-keskusten, tiepiirien, alueellisten ympäristökeskusten ja lääninhallitusten tehtäviä. ELY:en toiminta-ajatuksena on edistää alueellista kehittämistä hoitamalla valtionhallinnon toimeenpano- ja kehittämis-tehtäviä alueella. (Valtiovarainministeriö 2010a.)

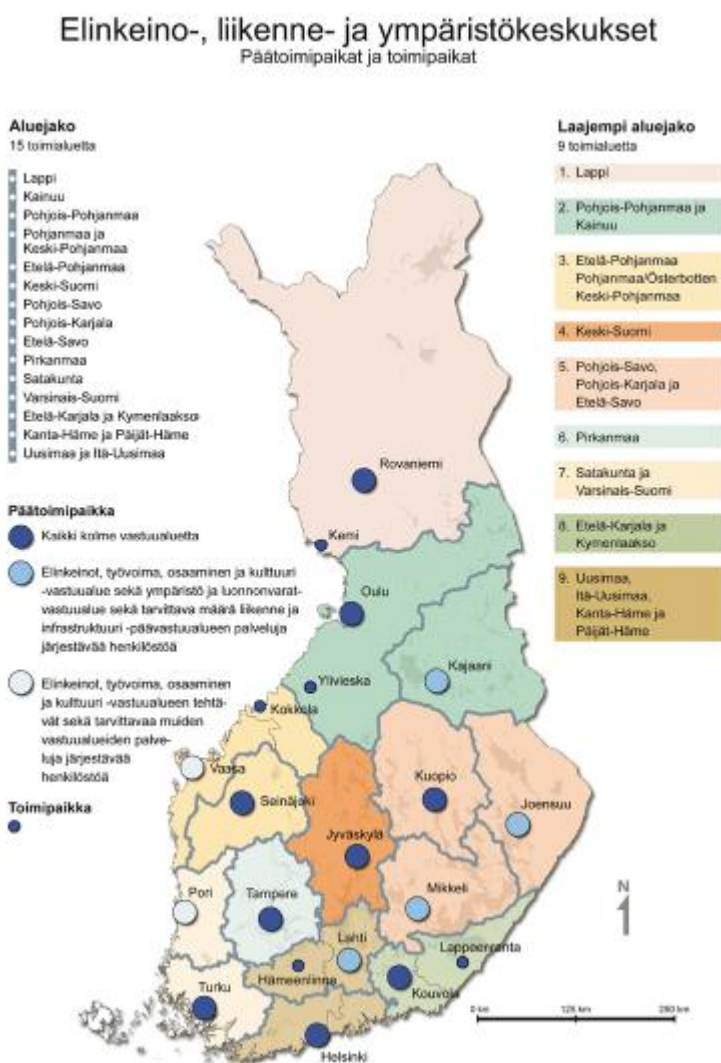
Muutoksen yhteydessä entiset työ- ja elinkeinokeskukset muuttuivat osaksi Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusta.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tehtäviä on edistää yrittäjyyttä, työmarkkinoiden toimintaa, osaamista ja kulttuuria, liikennejärjestelmän toimivuutta ja liikenteen turvallisuutta, hyvää ympäristöä sekä luonnon ja luonnonvarojen kestäväää käyttöä. ELY:t myös ohjaavat ja valvovat työ- ja elinkeinotoimistojen toimintaa. ELY:jä on yhteensä 15.

ELY:illä on alueellinen vastuu maahanmuutto- ja kotoutumisasioissa, joissa sisäasiainministeriö ohjaa niitä. Maahanmuuttoasioissa ELY:en tehtävänä on maahanmuuton, maahanmuuttajien kotouttamisen ja työllistymisen edistäminen. ELY:en yleishallinnollisesta ohjauksesta vastaa työ- ja elinkeinoministeriö. (Valtiovarainministeriö 2010a.)

---

<sup>3</sup> Tässä työssä käytetään rinnakkain elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskus sekä ELY-lyhennettä.



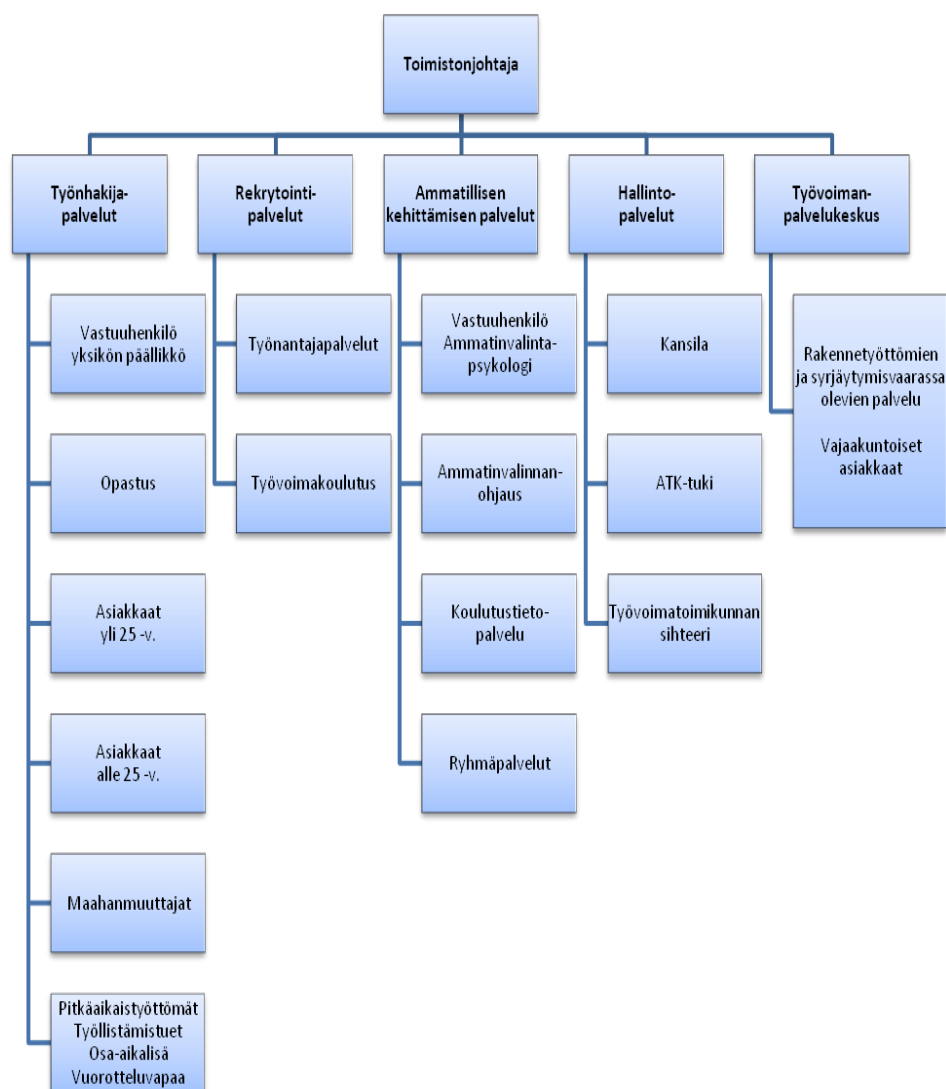
Kuvio 2: Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, päätoimipaikat ja toimipaikat (Valtiovarainministeriö 2010b)

#### 2.1.4 Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto

Työ- ja elinkeinotoimistojen määrä on vähentynyt sitä mukaan kun toimistoja on yhdistetty samalla kun toimintoja on uudelleen organisoitu. Vuonna 2009 Suomessa oli TE-toimistoja 74 ja ne toimivat 197 toimipisteessä, kun vuonna 2000 niitä oli 177 kappaletta. (Työ- ja elinkeinokeskusten ja työ- ja elinkeinotoimistojen henkilöstöpoliittinen ohjelma 2009-2015.)

Myös Hyvinkään ja Nurmijärven työvoimatoimistot palvelukeskuksineen yhdistettiin keväällä 2009 ja ne muodostavat nyt Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston. Henkilöstön kokonaismäärä on 31. Hyvinkään ja Nurmijärven TE-toimistot sijaitsevat kumpikin omissa toimipaikoissaan, Hyvinkäällä ja Nurmijärvellä. Yhtenäistä toimintakulttuuria alettiin rakentaa jo ennen varsinaista yhdistymistä, ja työn yhtenäistäminen jatkuu edelleen.

Hyvinkään toimipaikan organisaatio jakaantuu työnhakija-, rekrytointi-, ammatillisen kehittämisen- ja hallintopalveluihin. Lisäksi työvoimainpalvelukeskus on osa organisaatiota.



Kuvio 3: Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston organisaatiokaavio, Hyvinkään toimipaikka

Laissa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista määritellään **työ- ja elinkeinotoimistojen tehtävät**. Sen mukaan TE-toimistojen tehtävänä on edistää työvoiman saatavuuden turvaamista ja työllisyyden parantamista, toimeenpanna julkinen työvoimapalvelu ja tarjota neuvontaa yrityksille sekä hoitaa muut ELY:n määräämät tehtävät. Maahanmuuttoon liittyen TE-toimiston tehtävänä on: ”edistää maahanmuuttajien kotoutumista”. (Valtiovarainministeriö 2010a).

TE-toimistot palvelevat sekä henkilö- että työnantaja-asiakkaita. Henkilöasiakkaita ovat sekä työssä olevat, työttömät ja työelämään tulossa olevat henkilöt. Heidän palvelukonseptiin

sisältyvät työnhaku- ja ammatillisen kehittymiseen liittyvät palvelut, sekä toimeentuloa edistäviä tukipalveluja ja yrittäjyysneuvontaa. Työnantajille tarjotaan rekrytointi- ja sen tukipalveluja, kehittämispalveluja henkilöstölle ja työyhteisölle sekä tukea henkilöstön vähentämistilanteissa. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010.) Lisäksi TE-toimistot hankkivat ostopalveluina esimerkiksi ryhmäpalveluja (työnhakuryhmät), työvoimakoulutulushankintaa sekä työnetsijäpalveluja.

### **Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston arvot**

Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston henkilökunta on määritellyt työnteon perustana olevat arvot vuonna 2005. Prosessi lähti käyntiin johtoryhmän esityksestä, jonka jälkeen kukin virkailija mietti ensin omia arvojaan. Tämän jälkeen keskusteltiin niistä ryhmissä arvo-päivässä ja ryhmien keskustelujen perusteella avattiin arvoja auki. Johtoryhmä ja YT-kokous hyväksyivät esitetyt arvot, jotka ovat seuraavat:

#### **Asiakaslähtöisyys**

- asiakkaita ovat työnhakijat, työnantajat, yhteistyökumppanit ja oma työyhteisö
- etsitään asiakkaalle hänen tarpeistaan lähtevää, realistista ratkaisua
- työote on kantaottava, ohjauksellinen, yksilöllinen ja yksilöä kunnioittava
- asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja lainmukaisesti
- toimintaa ohjaavat yhteisesti sovitut asiakaspalvelun pelisäännöt.

#### **Asiantuntijuus**

- sitoudutaan oman osaamisemme jatkuvaan kehittämiseen ja sen jakamiseen
- käytetään ja kehitetään sisäistä ja ulkoista yhteistyötä aktiivisesti
- palvelun laadukkuuden edellytys on moniammatillisuus
- ennakoidaan muutoksia ja pysytään niiden mukana.

#### **Tuloksellisuus**

- toteutetaan lainmukaiset tehtävät tulostavoitteiden mukaisesti
- mitataan, arvioidaan ja kehitetään toimintaa
- käytetään tehokkaasti työhallinnon palveluja asiakasprosessin etenemiseksi
- otetaan vastuu omasta työstä.

## Toisten arvostaminen ja kunnioittaminen

- työskentelytapa on joustava ja yhteisen edun huomioonottava
- arvostetaan avointa, luottamuksellista, kannustavaa ja ystävällistä työilmapiiriä
- ymmärretään erilaisuutta, jokainen on omalta osalta rakentamassa hyvää työyhteisöä.

Arvojen määritellään olevan organisaation toiminnassa näkyviä periaatteita, jotka ohjaavat toimintaa. Useat organisaatiot ovat laatineet arvonsa, jotka tuodaan usein esille myös julkisesti asiakkaiden tietoon. Palvelukulttuurin kannalta ei kuitenkaan riitä, että laaditut arvot ovat asiakaslähtöisiä, vaan henkilöstön täytyy oikeasti sisäistää nämä ja toimia niiden mukaisesti. Asiakaskeskeisyys tarkoittaa ennen kaikkea sitä, että toiminnan lähtökohdaksi otetaan asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen ja että ollaan myös valmiita tekemään töitä sen eteen, että asiakas on palvelutilanteen jälkeen ratkaisuun tyytyväinen. (Reinboth 2008, 21; Ylikoski ym. 2006, 158.)

## TE-toimistojen henkilöasiakassegmentit asiakastyössä

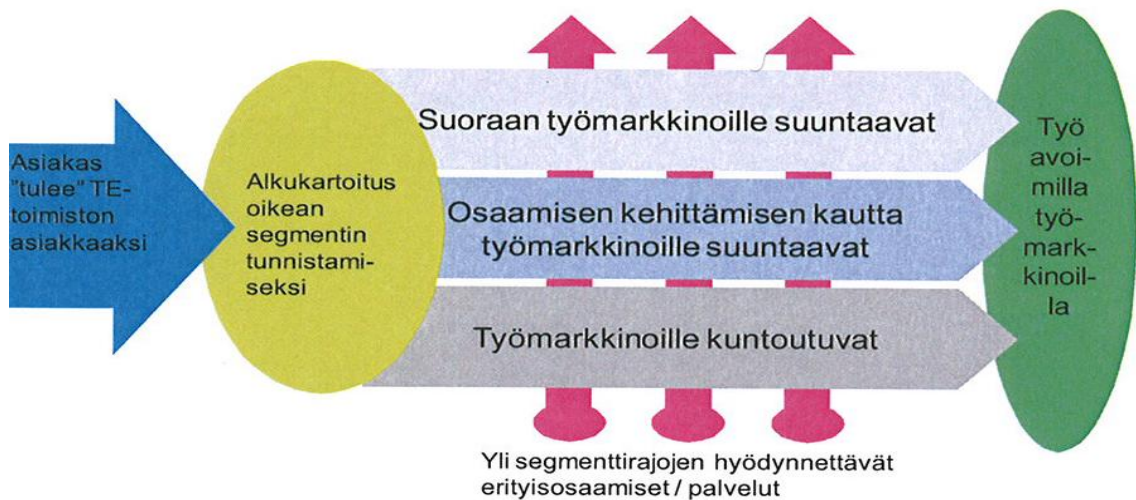
Vuoden 2009 lopulla työ- ja elinkeinotoimistoissa otettiin käyttöön uudet asiakassegmentoinnit ja uudistus on ollut tarkoittaa koko maassa vuoden 2010 aikana. Tällä hetkellä Pohjois-Uudenmaan TE-toimistossa arvioidaan, että segmentointi voidaan ottaa käyttöön helmikuussa 2011.

Syksyn 2010 aikana on TE-toimistojen virkailijoita koulutettu valtakunnallisesti henkilöasiakassegmentointiin. Opinnäytetyön laatija osallistui henkilöasiakassegmentointikoulutukseen Helsingissä 29.9.2010. Siellä tuotiin esiin, että henkilöasiakassegmentointia tarvitaan tulevaisuudessa, jotta yrityksille voidaan tarjota työntekijöitä ja näin voidaan vastata yritysten työntekijätarpeeseen. Toisekseen segmentoinnilla haetaan apua valtion tuottavuusohjelmaan, joka tulee näkymään myös TE-toimistoissa. Koska TE-toimistojen työntekijöiden määrä tulee vähenemään jatkossa, asiakassegmentoinnilla haetaan apua siihen, miten vähenevällä työntekijällä pystytään työskentelemään tulevaisuudessa.

Henkilöasiakkaan palvelussa käyttöön otetaan kolme eri asiakassegmenttiä, jotka jaotellaan seuraavasti:

1. Suoraan työmarkkinoille suuntaavat
2. Osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat
3. Työmarkkinoille kuntoutuvat.

Asiakassegmenteistä asiakkaalle valitaan se segmentti, jonka avulla asiakas on parhaiten autettavissa. Maahanmuuttajien kohdalla on selvää, että suurin osa heistä tulee sijoittumaan 2. segmenttiin, eli heidän osaamistaan tulee kehittää, jotta he pääsevät työmarkkinoille.



Kuvio 4: Asiakassegmentit (Uuden työ- ja elinkeino...)

Asiakassegmentoinnin tavoitteena työ- ja elinkeinoministeriön mukaan on asiakaspalvelun parantaminen ja virkailijoiden asiantuntijuuden vahvistaminen asiakassegmenteittäin. Segmentoinnin lähtökohtina ovat asiakkaan palvelutarve ja julkisen työvoimapalvelun tavoitteet. (Uuden työ- ja elinkeino...)

## 2.2 Työhallinnon strategiat ja lainsäädäntö

### 2.2.1 Strategiat

Työ- ja elinkeinoministeriön konsernistrategian otsikko on ”Uudistuva suomalainen työ- ja elinkeinopolitiikka”. Sen teemat ovat olleet julkisuudessa paljon esillä. Strategiassa nostetaan esiin talouskriisi, globalisaatio, väestön ikääntyminen sekä ilmastonmuutos ja energia. Tavoitelinjauksia ovat elvytys taantuman yli, uudistuminen globaalissa taloudessa, nopea työllistyminen ja palveluiden tuottavuus sekä uudistuva energia ja energiatehokkuus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010c.)

TE-toimistoissa nykyinen talouskriisi näkyy lomautettujen ja työpaikan menettäneiden määrän lisääntymisellä sekä nuorten työttömyyden kasvulla. Samalla väestö ikääntyy, joka tulee johtamaan työvoiman supistumiseen. TEM:in strategia painottaa, että yrittäjyys on saatava nuorille aidoksi uravaihtoehdoksi. Yrittäjyyden vähenemisen ongelmat korostuvat alueilla, joissa

ikä rakenne on jo muutenkin epäedullinen. Strategia huomioi myös työperäisen maahanmuuton, jota pyritään edistämään. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010c.)

### 2.2.2 Lainsäädäntö

Lait ja asetukset ovat viranomaisia, yhteisöjä ja yksityisiä henkilöitä sitovaa oikeussäädäntöä. Lainsäädännön noudattaminen on hallinnossa työskentelevän oikeudellinen velvollisuus ja sen laiminlyönti on virkavirhe. (Heinonen ym. 2004, 93.) Tärkeimpiä lakeja TE-toimiston työnteossa ovat laki julkisesta työvoimapalvelusta ja työttömyysturvalaki.

#### **Maahanmuuttoon liittyviä keskeisiä säädöksiä**

Maahanmuuttopalveluissa lainsäädännön pohjana on **laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta** vuodelta 1999 (493/1999, muutokset 118/2002, 1292/2002, 649/2004, 362/2005, 12125/2005) sekä **asetus maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta** (511/1999, muutokset 1496/2001, 1565/2002, 372/2005, 280/2006). Työministeriöllä on myös asetus maahanmuuttoasiain toimikunnasta (315/2006).

**Laissa julkisesta työvoimapalveluista** on ohjeistus ulkomaalaisen rekisteröinnistä työnhakijaksi. Sen mukaan niiden valtioiden kansalaiset, joilla on oikeus saapua Suomeen hakemaan ja tekemään työtä ilman työvoimatoimiston työvoimapoliittista harkintaa, rekisteröidään työnhakijaksi. Muut ulkomaan kansalaiset ja kansalaisuutta vailla olevat rekisteröidään työnhakijaksi, jos heillä on oikeus ansiotyöhön myönnetyn jatkuvaluonteisen oleskeluluvan nojalla, eikä oleskelulupaan liity työnantajaa koskevia rajoituksia. (Finlex 2010e.)

**Yhdenvertaisuuslain** tarkoituksena on edistää ja turvata yhdenvertaisuuden toteutumista sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeussuojaa lain soveltamisalaan kuuluvissa syrjintätilanteissa (Finlex 2010f.)

Muita maahanmuuttoon liittyviä keskeisiä säädöksiä ovat mm. **Ulkomaalaislaki** (301/2004), **Kansalaisuuslaki** (359/2003) ja Valtioneuvoston **asetus kansalaisuudesta** (799/2004).

### 2.3 Maahanmuuttajien kotouttamispalvelut Pohjois-Uudenmaan TE-toimistossa

Työ- ja maahanmuuttopolitiikan toimeenpano on TE-toimistoissa. Pohjois-Uudenmaan TE-toimistossa maahanmuuttopalveluita hoitaa yksi päätoiminen työvoimaneuvoja Hyvinkäällä ja Nurmijärvellä yksi virkailija oman työn ohessa. Asiakasmäärä tällä hetkellä Hyvinkään maahanmuuttopalveluissa on noin 230 ja Nurmijärvellä noin 60. Maahanmuuttajat asioivat kotou-



tumisaikanaan maahanmuuttovirkailijoilla ja muuttavat asioimaan perustönnälitykseen, kun pystyvät asioimaan suomen kielellä ja kotoutumisaika on päättynyt. Laskelmaa siitä, kuinka maahanmuuttajia kokonaisuudessaan on Pohjois-Uudenmaan TE-toimistossa, ei ole olemassa. Laskemista vaikeuttaa se, että osa maahanmuuttajista on saanut jo Suomen kansalaisuuden.

Maahanmuuttajien palveluprosessi TE-toimistossa alkaa työnhakijaksi rekisteröitymisen oikeuden tarkistamisella. EU-alueelta tulevalle Euroopan unionin kansalaisella täytyy olla poliisin myöntämä Unionin kansalaisen rekisteröitymistodistus.

Muilla kuin Euroopan unionin kansalaisilla täytyy olla jatkuva tai pysyvä oleskelulupa (status A tai P) sekä maistraatista kotikuntarekisteröinti. A-luvissa vain ammattialakohtainen oleskelulupa rekisteröidään, jos asiakkaalla on työnantajakohtainen oleskelulupa, häntä ei rekisteröidä TE-toimistoon työnhakijaksi.

Jos ulkomaalaisella on tilapäinen (B) oleskelulupa, joka on ammattialakohtainen, hänet voidaan rekisteröidä työnhakijaksi. B-luvan omaavilla, joilla on työnantajakohtainen oleskelulupa, ei voida rekisteröidä TE-toimistossa. B-luvan perusteella asiakkaalla ei ole oikeutta työttömyysturvaan.

Työ- ja elinkeinotoimistoissa laaditaan työnhakijaksi rekisteröityneelle maahanmuuttajalle kotoutumis- tai työnhakusuunnitelma. Suunnitelman teon yhteydessä käydään läpi asiakkaan koulutus- ja työnhakuhistoria sekä työkyky. Tavallisesti sovittu ensimmäinen toimenpide kotoutumis- tai työnhakusuunnitelmassa on suomen kielen koulutus. Suurin osa ensimmäisistä suunnitelmista laaditaan käyttäen tulkkipalveluja. Suomen kielen koulutuksen jälkeen monet tarvitsevat tuettua työnhakua, työharjoittelua tai työelämävalmennusta. Suunnitelman laadinnan yhteydessä tarkistetaan myös asiakkaan oikeus kotoutumis- tai työttömyysturvaan.



Kuvio 5: Maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluprosessi, Pohjois-Uudenmaan TE-toimisto

## 2.4 Maahanmuuttajien kotouttaminen ja verkostoyhteistyö

Työhallinnon kaikilla tasoilla on huomattu verkostoitumisen tärkeys. Kumppanuuksien kehittäminen on pitkä ja vaativa prosessi, joten TE-toimistoilta vaaditaan osaamista ja resursseja. Yhteistyö on tehokas työväline, koska se voi vähentää toiminnan päällekkäisyyttä, tuottaa oikeinsuunnattua toimintaa sekä täyttää paikalliset tarpeet. Työhallinnolla voi olla tärkeä rooli tulevaisuudessakin, kun kehitetään paikallista toimintaa, sillä työhallinnolla on aluekehityksen kannalta paljon kriittistä osaamista. (Antola 2007, 1.) TE-toimistoilla on yhteistyökumppaneita laajasti. Paikallistasolla keskeisimpiä kumppaneita ovat kunnat, oppilaitokset ja kouluttajat, yritykset ja muut työnantajat, kolmannen sektorin toimijat sekä työmarkkinajärjestöt. (Heinonen ym. 2004, 92.)

Pohjois-Uudenmaan TE-toimisto tekee aktiivista yhteistyötä maahanmuuttajien kotouttamisen tueksi. Asiakasprosessin alkaessa mukana voi olla sosiaalitoimi, jos asiakas on sosiaalitoimen asiakkaana. Suomen kielen koulutuksessa tehdään yhteistyötä kouluttajan tai oppilaitoksen

kanssa. Kielen oppiminen ja kotoutuminen on pitkä prosessi maahanmuuttajalle. Sen aikana TE-toimisto ja kouluttaja ovat säännöllisesti yhteydessä seuraten asiakkaan palvelutarvetta. Työnantajien ja kolmannen sektorin kanssa on yhteistyötä lähinnä työharjoittelu- ja työelämävalmennuksen yhteydessä.

#### 2.4.1 Mosaiikki-projekti

Pohjois-Uudellamaalla toimii Uudenmaan ELY-keskuksen rahoittama ja Hyria Oy:n hallinnoima Mosaiikki-projekti. Rahoittajana projektissa on Euroopan sosiaalirahasto. Projekti aloitti toimintansa 1.10.2008 ja se päättyi 31.12.2010. Projektilla on haettu jatkorahoitusta, mutta vielä ei ole tiedossa, saadaanko sitä.

Projektin toimialuetta on Hyvinkään, Nurmijärven ja Riihimäen alue. Kohderyhmänä ovat Suomessa alle viisi vuotta asuneet työikäiset maahanmuuttajat. Mosaiikki-projekti vastaa ennen kaikkea niiden maahanmuuttajien tarpeisiin, jotka eivät kuulu TE-toimiston asiakkuuteen. Esimerkkinä kotiäidit, työssä olevat sekä Suomessa opiskelevat ulkomaalaiset. Tämän lisäksi myös työttömät työnhakijat ovat projektin kohderyhmää.

Mosaiikki-projektin tavoitteena on koordinoita ja kehittää alueen maahanmuuttajille suunnattuja palveluja ja koulutuksia sekä koota ja verkostoida maahanmuuttajien kanssa toimivat tahot yhteen. Mosaiikki-projektin yhteistyökumppaneihin kuuluvat TE-toimistot, seurakuntia ja kuntien toimialoja, yhdistyksiä ja oppilaitoksia. Projekti kokoaa alueen maahanmuuttajien parissa työtä tekevien tahojen edustajat yhteen säännöllisesti neuvottelemaan maahanmuuttajatilanteesta alueella. Lisäksi projekti järjestää yhteistyössä muiden tahojen kanssa yhteisiä tilaisuuksia, muun muassa messuja.

Mosaiikki-projekti haluaa osaltaan tukea ja nopeuttaa maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä. Tässä auttaa projektin työhönvalmentaja, joka tekee henkilökohtaista asiakastyötä maahanmuuttajien kanssa. Työhönvalmentaja etsii opiskelu-, työharjoittelu- ja työelämävalmennus sekä työpaikkoja maahanmuuttajien kanssa ja neuvoo työmarkkinoille valmistumisessa. Projekti työllistää kaksi kokopäiväistä työntekijää: projektipäällikön sekä työhönvalmentajan. Lisäksi osa-aikaisesti projektityöntekijän, joka toimii Riihimäen aikuislukion maahanmuuttajien peruskoulussa sekä projektisihteerin.

Maahanmuuttajille suunnatun työpanoksen lisäksi projekti valmentaa myös työyhteisöjä kohtaamaan monikulttuurisen työyhteisön. Monet työnantajat tarvitsevat apua työntekijöidensä perehdyttämiseen monikulttuurisuuteen, sillä maahanmuuttaja työtoverina on monille työntekijöille uusi asia.

Tämän opinnäytetyön teemahaastattelusuuteen otettiin mukaan myös Mosaiikki-projektin työvalmentaja. Häneltä haluttiin saada palautetta kotoutumiskoulutuksista työelämälähtöisyydestä käsin.

#### 2.4.2 Hyvinkään kaupungin maahanmuuttajatyöryhmä

Hyvinkäällä oli 31.7.2010 asukkaita yhteensä 45 477. Ulkomaan kansalaisia hyvinkääläisistä oli 1155. Eri kansalaisuuksia oli yhteensä 77. Suurimmat ulkomaalaisryhmät olivat virolaiset (266), venäläiset (167) ja afgaanit (85). Vastaavat luvut Nurmijärven kunnan alueelta olivat: Asukasmäärä 39 848, joista ulkomaalaisia oli 613. Eri kansalaisuuksia oli 53, suurimmat kansalaisuusryhmät olivat virolaiset 254, venäläiset 72, thaimaalaiset 44. (Hyvinkään maistraatti, sähköpostiviesti 29.9.2010.)

Hyvinkään kaupunki on vastaanottanut sekä kiintiöpakolaisia että turvapaikanhakijoita vuodesta 1989 alkaen, jolloin Hyvinkää vastaanotti ensimmäiset Vietnamin venepakolaiset. Alkuvuosina pakolaisten vastaanottomäärää ei rajattu. Vuodesta 2000 alkaen Hyvinkää on vastaanottanut 20 kiintiöpakolaista vuosittain vuoteen 2006 asti. Syksyllä 2006 kaupunki teki päätöksen ottaa vastaan 10 pakolaista joka toinen vuosi. Tällä hetkellä vastaanotettavien pakolaisten määrästä neuvotellaan Hyvinkäällä, Suomessa on paljon maahanmuuttajia vastaanottokeskuksissa odottamassa kuntapaikkaa. Lisäksi Hyvinkäälle saapuu muita maahanmuuttajia avioliiton tai jonkun muun syyn takia.

Hyvinkään kaupungin maahanmuuttajatyöryhmä on kokoontunut vuodesta 1988 alkaen, jolloin ryhmän nimi oli pakolaistyöryhmä. Ryhmän tehtävänä on ensisijaisesti tiedottaa ryhmän toimijoille maahanmuuttaja asiakastilanteesta sekä keskustella maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvistä asioista. Maahanmuuttajatyöryhmä kokoaa toimijat 1-2 kertaa vuodessa. Ryhmä tekee myös aloitteita ja esityksiä, jotka koskevat maahanmuuttoasioita sekä tiedottaa maahanmuuttajia koskevasta toiminnasta. Työryhmään kuuluvat: sosiaali- ja terveyshuolto, päivähoido, asuntopalvelut, opetustoimi, Hyvinkään Opisto, kirjasto, nuorisopalvelut, Pohjois-Uudenmaan TE-toimisto, Hyria Oy, Hyvinkään seurakunta, Hyvinkään Kela, Hyvinkään Poliisi, Hyvinkään Vuokra-asunnot Oy, Maahanmuuttajien edustajat, 4H-yhdistys sekä SPR Hyvinkään osasto.

Hyvinkään kaupungilla on ollut vuodesta 1989 alkaen ulkomaalaiskoordinaattori (alkuvuosina nimike oli pakolaissihteeri), joka huolehtii pakolaisten ja maahanmuuttajien vastaanotosta kuntaan sekä toimeentulotuen myöntämisestä. Lisäksi ulkomaalaiskoordinaattori toimii kaupungin yhdyshenkilönä maahanmuuttoasioihin liittyen eri tahoihin päin.

### 3 Maahanmuutto, maahanmuuttajien kotouttaminen ja kotoutumiskoulutus

Tässä luvussa rakennetaan teoreettinen tietoperusta kehittämishankkeelle ja sen toiminnalliseksi osuudelle. Opinnäytetyön tarkoituksena ja tutkimusongelmana on selvittää, saavatko maahanmuuttajat kotoutumiskoulutuksesta tarpeeksi valmiuksia selviytyäkseen uudessa ympäristössä, pystyäkseen toimimaan työelämässä ja hakeutuakseen jatko-opintoihin. Tavoitteena on saada selville, minkälaiset valmiudet maahanmuuttajat ovat saaneet kotoutumiskoulutuksen kautta ja mitä kehitettävää koulutuksessa heidän, kouluttajien ja työhönvalmentajan mielestä on.

Tietoperusta pohjautuu aihealuetta koskevaan kirjallisuuteen. Luvussa avataan ensin maahanmuuttoa ja kotoutumista sekä käydään läpi asiakaspalvelun ja verkostoyhteistyön teoriaa. Kotouttamistoimenpiteistä kotoutumiskoulutus käsitellään omana kokonaisuutena, koska kotouttamistoimenpiteistä juuri kotoutumiskoulutus on tämän tutkimuksen päätarkastelun kohde.

#### 3.1 Maahanmuutto

Kansainvälisessä muuttoliikkeessä ei ole kyse uudesta ilmiöstä, toteaa Salmio viitaten Heisleriin ja Layton-Henryyn (1993), sillä sitä on esiintynyt niin kauan kuin ihmiset ovat asuttaneet maapalloa. Muuttoa on tapahtunut joko vapaaehtoisesti tai pakon edessä. Hallituksille maahanmuutto on aiheuttanut pitkäaikaisia haasteita pärjätä kulttuurisessa ja poliittisessa muutoksessa siitä lähtien, kun modernit alueelliset valtiot ja valtioiden väliset rajat luotiin. (Salmio, 2000.)

##### 3.1.1 Maahanmuuton historiaa

Salmio (2000) toteaa artikkelissaan ”Kylmän sodan loppuminen ja EU-jäsenyys muuttivat Suomen maahanmuuttopolitiikkaa” Suomeen suuntautuneen maahanmuuton alkaneen kun Ruotsista karkotettiin 1600-luvulla ensimmäiset romaanit Suomeen. Vuosina 1917-22 Venäjän vallankumouksen seurauksena Suomeen saapui yli 41 000 pakolaista, joista 33 500 jäi Suomeen pysyvästi. Suomi oli pohjoismaista ensimmäinen laajamittaisesti pakolaisia vastaanottamaan joutunut maa.

Salmio (2000) esittää Komiteamietintöön (1990), Kuosmaan (1990) ja Taipaleeseen (1990) viitaten Suomen ulkomaalais- ja pakolaispolitiikkaan vaikuttaneen 1940-luvulla valtion velvollisuuden huolehtia 530 207 hengen siirtoväestä, jotka olivat luovutetuilla alueilta. Heistä in-

keriläisiä ja itäkarjalaisia oli yli 61 000. Suomeen heistä jäi vain pieni osa, koska vuoden 1953 loppuun mennessä Suomi oli palauttanut 54 900 inkeriläistä Neuvostoliittoon.

Suomi on ollut historiansa aikana suurelta osin **maastamuuttomaa**. Ulkomailla asuu yli miljoona Suomessa syntynyttä ja heidän jälkeläisiä. Muuttoliike Suomesta on suuntautunut pääosin Pohjois-Amerikkaan, Australiaan ja Ruotsiin. Maastamuutto oli suurta vuosien 1960-70 vaiheessa, jolloin muutto aiheutti jopa väestön vähenemistä. Tänä päivänä maastamuuton luonne on muuttunut, muuttajat ovat usein koulutettuja ja he muuttavat aluksi vain määräajaksi ulkomaille työn, opiskelun tai perhesyiden vuoksi. (Forsander 2000, 149.)

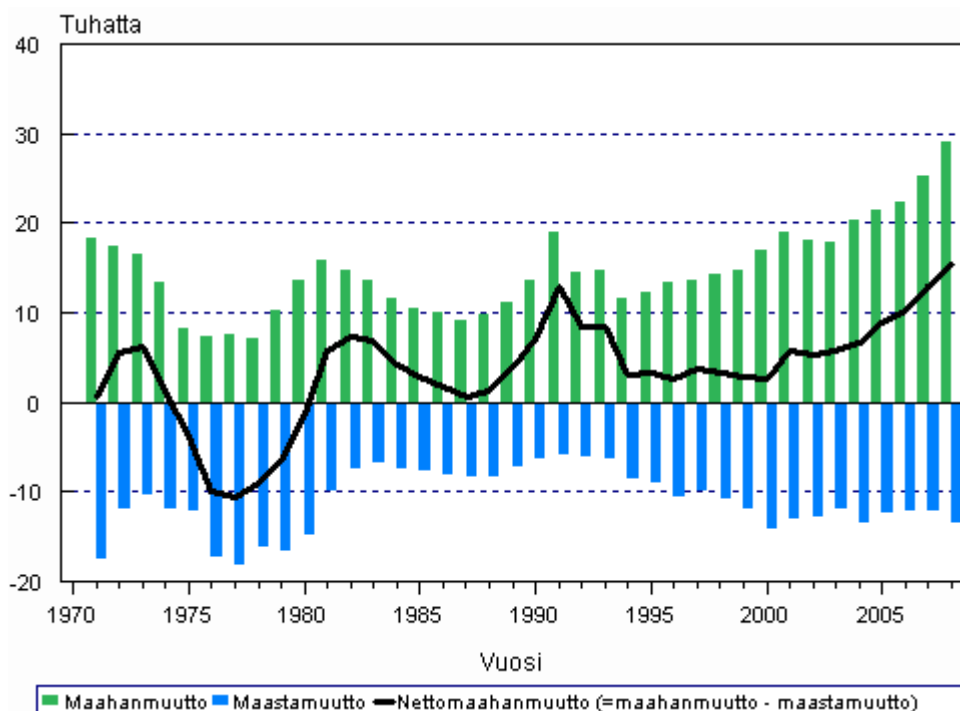
Nykyisen maahanmuuton- ja pakolaispolitiikan juuret ovat 1970-luvulla, johon asti Suomi oli melko suljettu yhteiskunta toisen maailmansodan jälkeen. 1973-77 otettiin vastaan chileläisiä pakolaisia ja toisena ryhmänä vastaanotettiin vietnamilaisia vuonna 1979. Seuraava pakolaisryhmä saapui 1983. Sen jälkeen on pakolaisia vastaanotettu kiintiön puitteissa sekä antamalla turvapaikka turvapaikanhakijoille tai oleskelulupa suojelun tai humanitaaristen perusteiden nojalla. (Salmio 2000.)

Salmion mukaan 1970-luvun alussa alkoi maahanmuutto, joka painottui paluumuuttoon. Paalajat ovat olleet Ruotsissa asuvia suomalaisia sekä 1990-luvun Venäjän ja Viron inkerinsuomalaisia. Lopullisesti Suomen eristäytyneisyys murtui 1980-luvun lopulla, kun Suomen ulkomaalaisväestö alkoi kasvaa huomattavasti. (Salmio 2000.)

Alitolppa-Niitamo ja Söderling (2005, 7) painottavat, että Suomesta tuli maahanmuuton kohdemaaksi varsinaisesti 1990-luvun alussa, kun Neuvostoliitto romahti ja maahanmuutto vapautui. 1990 inkeriläiset määriteltiin paluumuuttajiksi, ja heitä onkin saapunut lähinnä Pietarin alueelta ja Virosta. Suomen maahanmuuttoa ovat siis hallinneet humanitaariset ja etniset näkökulmat sekä avioliittoperustainen maahanmuutto.

1980-90-lukujen vaihteessa Suomesta tuli **maahanmuuttomaa**, jolloin maahanmuuttajia tuli maahan enemmän kuin lähti (Trux 2000, 150; Lepola 2000, 19). Samalla maahanmuuttajien etninen moninaisuus kasvoi. Turvapaikanhakijoita alkoi tulla 1990-luvun alkuvuosina enemmän ja Neuvostoliiton alueen suomalaisten etninen paluumuutto alkoi. (Trux 2000, 150.)

Kuviossa 6 nähdään maahanmuuton, maastamuuton ja nettomaahanmuuton tilanne vuosilta 1971-2008.



Kuvio 6: Maahanmuutto-, maastamuutto- ja nettomaahanmuutto 1971-2008 (Tilastokeskus 2010)

Korkiasaari (2003) kertoo, että Suomeen tuli vuosina 1980-89 noin 120 000 henkilöä, eli 33 000 enemmän kuin täältä lähti. Heistä paluumuuttajia oli pääosa, eli 85 prosenttia, mutta myös ulkomaalaisia tuli paljon maahan, etenkin vuosikymmenen lopulla. 1990-luvun alussa ulkomaan kansalaisten maahanmuutto kasvoi ennätykselliseksi, mutta sen jälkeen muutto on hie- man hiljentynyt.

### 3.1.2 Maahanmuuton nykytilanne Suomessa

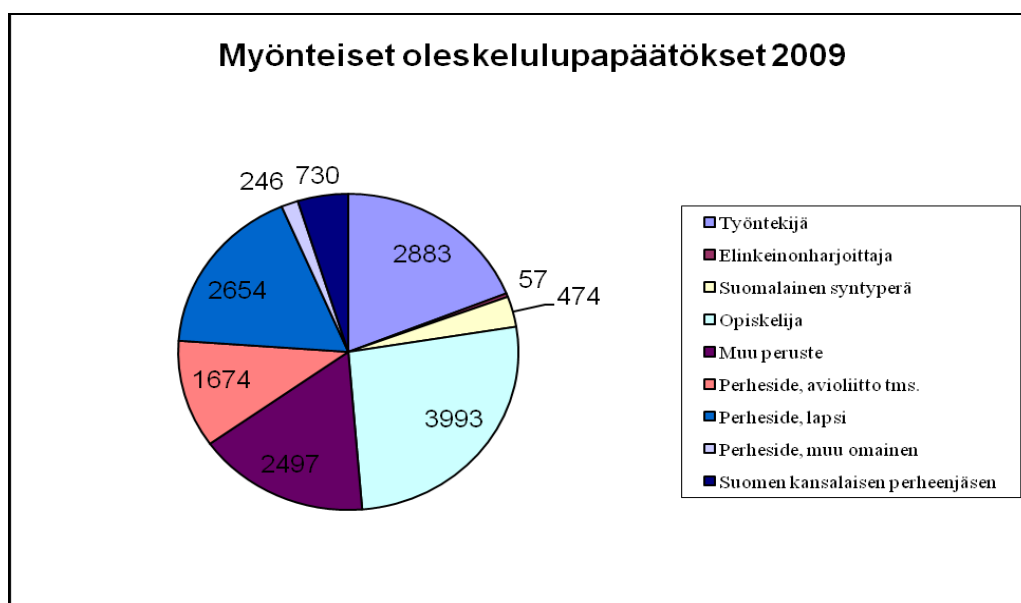
Suomessa on ulkomaalaisia yli 150 maasta. Heissä on lähes yhtä paljon naisia ja miehiä. Jois- sakin ryhmissä on kuitenkin toinen sukupuoli ylliedustettu. Ne maat, joista muutetaan Suo- meen avioliiton vuoksi, ovat erityisesti painottuneet jompaankumpaan sukupuoleen. Lisäksi asiantuntijavaihto voi olla miespainotteista. (Räty 2002, 35-36.) Miesvoittoisia ovat erityisesti eräät Länsi-Euroopan maista tulleet (britit, alankomaat, saksalaiset) sekä turkkilaiset ja ma- rokkolaiset. Naisvoittoisia ryhmiä taas ovat thaimaalaiset ja venäläiset.

Suomen maahanmuuttajayhteisöt ovat pieniä, venäläisiä lukuun ottamatta. Syynä tähän For- sander ja Ekholm (2001, 107-108) pitävät suomalaisen maahanmuuttopolitiikan valikoivaa luonnetta ja sitä, että Suomeen ei ole suuntautunut laajaa työvoimasiirtolaisuutta ja ketju- muuttoa. Suomeen muuton syyt he jakavat viiteen ryhmään: paluumuutto, perhesyyt, pako- laisuus, työ ja opiskelu.

Trux jakaa työmarkkinoita ajatellen maahanmuuttajat työvoimamuuttajiin ja ei-työvoimamuuttajiin. Työvoimamuuttajilla tarkoitetaan henkilöitä, joilla itsellään tai heidän perheenjäsenellään on työpaikka Suomessa. Ei-työvoimamuuttajat muuttavat Suomeen muun syyn kuin työpaikan takia, esimerkiksi pakolaiset, paluumuuttajat, avioliiton tai muun perhesyyn takia muuttavat. (Trux 2000, 150.)

Maahanmuuton syyllä on tärkeä vaikutus kotoutumiseen. Ulkomaalaisilla, jotka tulevat Suomeen töihin, opiskelemaan tai naimisiin, on jo tulossyyn perusteella yhteys yhteiskuntaan. Pakolaisilla, joilla taas ei ole mitään sidettä, kotoutuminen voi olla hitaampaa.

Maahanmuuttovirastossa tuli vireille vuonna 2009 yhteensä 20 790 oleskelulupahakemusta. Kolme suurinta hakijakansalaisuutta olivat: Venäjän federaatio (4260), Somalia (2267) ja Kiina (1473). Oleskelulupapäätöksiä Maahanmuuttovirastossa tehtiin 2009 yhteensä 18260. Myönteisiä päätöksiä näistä oli 83 prosenttia. (Maahanmuuttovirasto 2010.)



Kuvio 7: Eri perusteella myönnetyt oleskelulupapäätökset 2009 (Maahanmuuttovirasto 2010)

Opiskelijoiden oleskelulupahakemusten määrä laski noin 4 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Syynä tähän voi olla kielitaitoedellytys, joka otettiin käyttöön keväällä 2009. Sen mukaan hakijan on todennettava kielitaitonsa. Forsanderin ja Ekholmin (2001, 113) mukaan opiskelijoita tulee Suomeen kansainvälisten opiskelijavaihtojen ja muiden kanavien kautta. Lähtökohtana on, että opintojen ja tutkinnon suorittamisen jälkeen henkilöt palaavat kotimaahansa, mutta käytännössä osa jää Suomeen pysyvästi.



Ulkomaalaislain mukaisia ulkomaalaisen tai Suomen kansalaisen perheenjäseniä ovat aviopuoliso, rekisteröity parisuhdekumppani, avopuoliso (kahden vuoden yhdessä asuminen, ellei yhteisessä huollossa ole lasta), alle 18-vuotias naimaton lapsi, jonka huoltaja asuu Suomessa sekä huoltaja, jos Suomessa asuva henkilö on alle 18-vuotias. Perhesiteen perusteella oleskelulupaa hakevien määrä kasvoi edellisestä vuodesta 15 prosenttiin. Tämän hakijaryhmän hakemusten määrän ennakoidaan yhä kasvavan merkittävästi kasvaneen turvapaikanhakijoiden määrän johdosta.

Vireille tulleiden työntekijöiden oleskelulupien määrä laski edellisestä vuodesta 42 prosenttia. Eniten työntekijän oleskelulupia myönnettiin venäläisille (898), ukrainalaisille (370) ja kiinalaisille (208).

Ryhmä ”muu peruste”, koskee työperusteista maahanmuuttoa. Nämä eivät tarvitse työntekijän oleskelulupaa, vaan he voivat työskennellä tavallisella oleskeluluvalla esimerkiksi erityisasiantuntijat, urheilijat ja tutkijat. Tähän ryhmään kuuluvat myös turvapaikanhakijat, jotka eivät ole saaneet Suomesta kansainvälistä suojelua, mutta joille on myönnetty tilapäinen tai jatkuva oleskelulupa maasta poistumisen estymisen tai yksilöllisen inhimillisen syyn perusteella. Muu peruste -ryhmän oleskelulupahakemukset laskivat 11 prosenttia vuoteen 2008 verrattuna. (Maahanmuuttovirasto, 2010.) Rätyn mukaan Suomeen on tultu lähinnä asiantuntijatehtäviin ja työhön, joihin ei löydy suomalaista osaajia. Työsiirtolaisuutta ovat hillinneet Suomen huono työllisyystilanne, syrjäinen sijainti ja eksoottinen kieli. (Räty 2002, 31.)

Suomeen muuttavista ryhmistä Ei-työvoimamuuttajat ovat suurempi ryhmä, toisin kuin useimmissa muissa teollisuusmaissa. Forsander (2000, 151) nostaakin esiin kysymyksen, miten ja millaisilla keinoilla työmarkkinoille sijoittuvat ne työvoimaan kuuluvat maahanmuuttajat, joiden maahanmuutto ei perustu heidän työvoimansa kysyntään. Tämä kysymys on koko ajan relevantti, sillä useiden tutkimusten mukaan Suomea uhkaa työvoimapula tulevaisuudessa. Näin ollen Suomen maahanmuuttopolitiikkaa, maahanmuuttajien kotoutumista, koulutusta ja työllistymistä on tutkittava koko ajan ja on etsittävä uusia keinoja, joilla maahanmuuttajat saadaan työllistettyä mahdollisimman nopeasti. Huomioitavaa on, että maahanmuuttajien työttömyysluvut ovat moninkertaiset valtaväestöön verrattuna.

Forsander (2000, 19) huomauttaa myös, että työvoiman tarve ei ole vain määrällinen, vaan myös laadullinen kysymys. Työvoimaa ulkomailta rekrytoidessa on huomioitava, ettei kyse ole minkä tahansa työvoiman tarpeesta, vaan myös osaamisen tarpeena. Truxin (2000, 32) mukaan maahanmuuttoa koskeva keskustelu linkittyy haasteisiin, jotka ovat yhteiskunnassa ajankohtaisia. Tällöin aihealuetta voi tarkastella neljästä suomalaisen yhteiskunnan ja talouden tarpeesta: työvoiman, osaamisen, yhteyksien sekä yhteiskunnallisen koheesion tarpeesta.

Maahanmuuttokeskustelu on hyödyllistä yhdistää muuhun yhteiskunnassa käytävään keskusteluun niin, että ratkaisut kytkeytyvät laajempiin yhteyksiin, eikä tehdä erillisratkaisuja vain maahanmuuttajia koskien (Trux 2000, 331).

Maahanmuuttajien ikärakenne on erilainen kuin koko väestön. Valtaosa maahanmuuttajista on työikäisiä ja suurin yksittäinen ryhmä on 25-34 -vuotiaat. Myös vanhusväestön osuus on pieni. Vuonna 1999 naisten osuus maahanmuuttajista oli 49 prosenttia. Maahanmuuttajista lapsia on noin viidennes, kuten myös on Suomen muunkin väestön joukossa. (Forsander 2000, 162-163.) Ikätekijä on merkittävä huomio ajatellen Suomen ikääntyvää kantaväestöä ja heidän siirtymistään pois työelämästä.

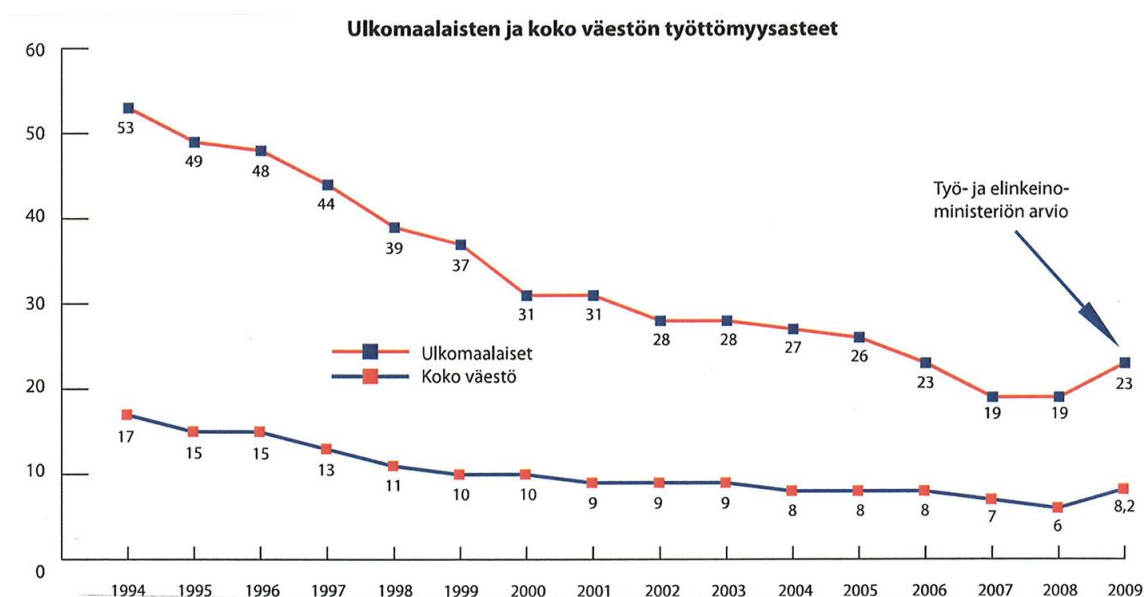
Kun maahanmuuttajat on aiemmin nähty etupäässä uhkana ja ongelmana, on nykyinen näkemys maahanmuuttajista työvoimaresurssina ikääntyvässä yhteiskunnassa tuonut uuden näkökulman keskusteluun. Alitolppa-Niitamo (2005, 37) muistuttaa, että vaikka tämä uusi näkökulma on positiivisempi ja totuudenmukaisempi, se on myös yksipuolinen. Jos maahanmuuttajat nähdään vain työvoimana, riskinä on se, että unohdetaan heidän inhimilliset tarpeet. Samoin voidaan unohtaa myös heidän puolisoitensa ja lastensa tarpeet, jotka eivät kuulu työvoimaan.

### 3.2 Kotouttaminen

Kotouttamislaissa on määritelty maahanmuuttajien kotoutumista tukevan toiminnan kehykset. Maahanmuuttajia vastaanottavilla kunnilla tulee olla oma kotouttamisohjelma kotouttamislain mukaisesti. Kotouttamisohjelman laativat kuntien työntekijät yhteistyössä työvoima- ja muiden viranomaisten kanssa sekä Kansaneläkelaitoksen kanssa. Kunnan poliittiset päättäjät käsittelevät kotouttamisohjelman, koska kotouttamisohjelma hyväksytään usein valtuustossa. Kotouttamisohjelma sisältää maahanmuuttajien kotouttamista tukevia tavoitteita, toimenpiteitä ja voimavaroja sekä siinä sovitaan eri tahojen välisestä yhteistyöstä. Ohjelman avulla pyritään tiedostamaan kunnan maahanmuuttajien tarpeet ja myös ne resurssit, joita viranomaisilla ja järjestöillä on. Kun ohjelmaa laaditaan ja toteutetaan, viranomaiset kuulevat maahanmuuttajia, kansalaisjärjestöjä, työntekijä- ja työnantajajärjestöjä ja myös muita paikallisia tahoja. (Forsander & Ekholm 2001, 111.)

Kotoutujien määrän nopea kasvu on tuonut haasteita yhteiskunnalle, kantaväestölle, maahanmuuttajille itselleen sekä työnantajille ja viranomaisille. Yksi syy on vuorovaikutuksen puuttuminen tai sen vähäisyys kantaväestön ja maahanmuuttajien kesken. Tämä myös vaikeuttaa maahanmuuttajien kotoutumista. Lisäksi maahanmuuttajien työttömyysaste on varsin suuri, kun sitä verrataan muuhun väestöön. Työttömyystilanne vaikeuttaa osaltaan maahanmuuttajien sopeutumista yhteiskuntaan. (Uusikylä ym. 2005, 11.)

Nykyisen taantuman aikana Suomessa asuvien ulkomaalaisten työttömyysaste on noussut. Alla olevassa työ- ja elinkeinoministeriön ja Tilastokeskuksen laatimassa kuviossa (kuvio 8) on esitetty ulkomaalaisten ja koko väestön työttömyysasteen kehittyminen. Vuonna 2009 työttömyysaste oli 8.2 prosenttia ja työttömiä työnhakijoita oli 265 800, joista ulkomaalaisia oli 6.1 prosenttia. Maahanmuuttajille ovat tyypillisiä lyhytaikaiset työllisyysjaksot, joten samat henkilöt eivät ole koko ajan työttömiä.



Kuvio 8: Ulkomaalaisten ja koko väestön työttömyysaste (Tilastokeskus ja Työ- ja elinkeinoministeriö)

### 3.2.1 Akkulturaatiomalli

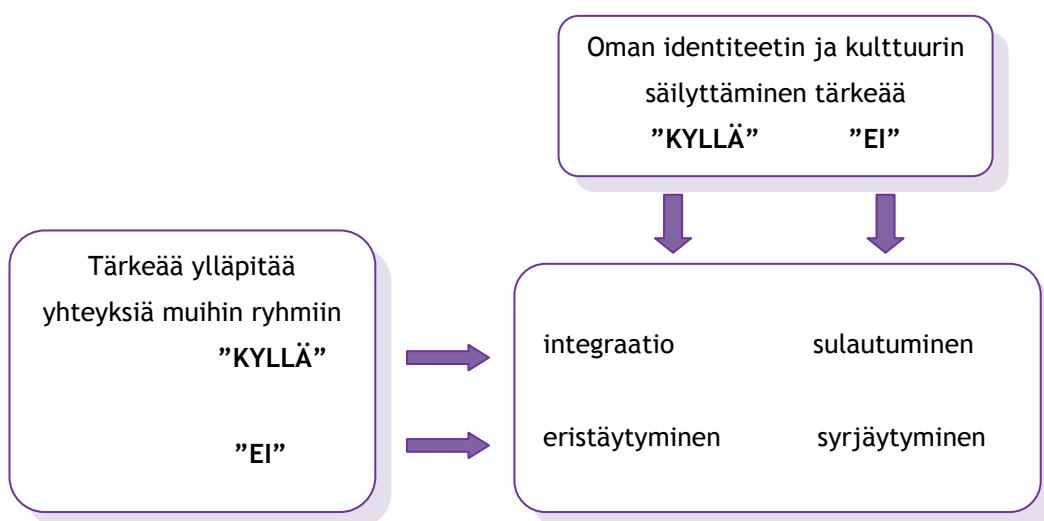
Akkulturaatiolla käsitetään kulttuurisia muutoksia eri kulttuuristen ryhmien kohdatessa, niiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa tai omaksuessa toisen kulttuurin ryhmän tapoja toisessa kulttuuriryhmässä (Berry 1997, 6-7).

Akkulturaatiossa pitää erottaa yhteisötasolla sekä yksilöntasolla tapahtuvat muutokset. Yksilötason muutokset eli psykologinen akkulturaatio on tärkeä erottaa yhteisötahon akkulturaatiosta, koska kaikki yksilöt eivät osallistu kulttuurisen ryhmänsä läpikäymään akkulturaatioprosessiin samassa laajuudessa tai muutu samalla tavalla. (Berry ym. 1992, 272.) Tästä johtuu, että jopa samaan kulttuuriseen ryhmään kuuluvilla yksilöillä voi olla suuria eroja psykologisessa akkulturaatiossa (Berry 2002, 19).

Berryn, Kimin, Minden ja Mokin (1987) akkulturaatioteoria on yksi tunnetuimpia ja käytetyimpiä. Malli on nelikenttämalli, jossa ristiintaulukoidaan maahanmuuttajan oman identiteetin ja kulttuurin säilyttämisen tärkeys ja toisaalta valta yhteisön ja oman yhteisön välisen yhteyden

ylläpitämisen tärkeys. Näistä saadaan neljä perusasennoitumista akkulturaatioon: **integraatio**, **sulautuminen** eli assimilaatio, **eristäytyminen** eli separaatio sekä **syrjäytyminen** eli marginaalisuus.

Integraatio tarjoaa parhaan psykologisen sopeutumisen lopputuloksen. Integraatiossa ihminen säilyttää kulttuuriperinteitään ja ylläpitää yhteyksiä enemmistökulttuuriin. Sulautumisessa oma kulttuuri-identiteetti heikkenee ja yhteys taustayhteisöön menetetään. Tilalle omaksumaan valtakansallisen kulttuuri ja sen arvot. Eristäytymisessä vähemmistöryhmän jäsenet korostavat vain omaa kulttuuriaan ja siinä ei pyritä valtakansallisen kanssa kontaktiin. Syrjäytyminen on tila, kun ihminen torjuu oman kulttuurin, mutta ei omaksumi myöskään enemmistökulttuuria. Todellisuudessa tilanne ei kuitenkaan ole niin yksinkertainen kuin akkulturaatiomalli antaa ymmärtää. (Berry ym. 1992, 278.)



Kuvio 9: Berryn akkulturaatiomalli (Berry ym. 1992, 278)

Alitolppa-Niitamo (2005, 38 - 39) toteavat myös akkulturaatioteorian kulttuurikäsityksen olevan rajallinen ja he tuovat esiin **kulttuurialismia**. Sillä tarkoitetaan jonkin kulttuurin perusteella ihmisten yksinkertaistettua luokittelua. Sen mukaan samasta maasta tulleita ei voida käsitellä yhtenä kategoriana, vakkakin heillä jossakin määrin on samoja kollektiivisia kokemuksia, normeja ja arvomaailma. Vaikka kulttuuritaustalla ei voida selittää koko yksilön kotoutumista, tietyt yhteiset kulttuuritaustat ovat yhteiset samasta maasta tulleilla. Näitä kulttuuritaustoja voidaan käyttää taustoituksena, jotta ymmärretään paremmin miten maahanmuuttajat esimerkiksi kokevat suomalaisen kulttuurin.

Julkisen sektorin palveluiden näkökulmasta voidaan väestön monikulttuurisuuteen suhtautua kahdella eri tavalla. **Universalismiksi** kutsutaan Dominelli, Lorenz ja Soydan (2001) mukaan näkökulmaa, jossa ohitetaan erilaiseen kulttuuriin ja etnisyyteen liittyvät tarpeet ja koroste-

taan ihmisten perimmäistä samanlaisuutta. Samalla uskotaan, että tasa-arvo toteutuu, kun kaikille tarjotaan samat palvelut. Vastakohtana universalismille on **essentialisitinen suhtautuminen**, jossa korostetaan ryhmien välisiä kulttuurieroja ja etnisen identiteetin asemaa yksilön kokemusmaailmassa. Tällöin etninen identiteetti nähdään muuttumattomana ja etniset ryhmät selväraja- ja kulttuurisesti määriteltynä ja muista etnisistä ryhmistä erilaisina ja erottuvina. (Alitolppa-Niitamo 2005, 38.)

Edellä oleva tukee sitä, että sen lisäksi, että maahanmuuttajat nähdään yhtenä suurena ryhmänä, pitäisi ymmärtää, että samasta lähtömaastakin tulleilla on tavallisesti suuria eroja. Alitolppa-Niitamo (2005, 38) selittää eroavaisuuksien selittyvän muun muassa maahanmuuttajien erilaisella yhteiskunnallisella asemalla heidän lähtömaassaan, sukupuolella, koulutustasolla, asuinseudulla sekä henkilökohtaisilla elämäkokemuksilla. Tämä ei kuitenkaan poissulje sitä, että samasta lähtömaasta tulleilla on jotain yhteistä, kollektiivista kokemusta, normeja ja arvomaailmaa.

### 3.2.2 Työ- ja elinkeinotoimiston tarjoamia kotouttamispalveluja

#### Oikeus kotoutumissuunnitelmaan

Laissa maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain muuttamisesta kerrotaan, että Suomessa asuvalla maahanmuuttajalla on oikeus kotoutumissuunnitelmaan, jos hän työtön ja rekisteröity työhallinnon asiakaspalvelun tietojärjestelmään tai jos hän saa toimeentulotukea. Kotoutumissuunnitelma korvaa työnhakusuunnitelman ja se sisältää maahanmuuttajan henkilökohtaisen suunnitelman toimenpiteistä ja palveluista, joiden avulla hän saa riittävän suomen tai ruotsin kielen taidon ja muita yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Ne edistävät myös hänen mahdollisuuksiaan yhteiskunnalliseen toimintaan. Kotoutumissuunnitelma voi sisältää myös perusopintoja ja ammatillisia opintoja, lukio-opintoja ja korkeakoulututkintoihin johtavaa koulutusta sekä täydennys- ja jatkokoulutusta. (Finlex 2010a.)

Kotoutumissuunnitelma kestää kolme vuotta, ja ajan aloitus katsotaan maahanmuuttajan ensimmäisestä kotikunnan väestötietojärjestelmään merkitsemisestä. Oikeutta suunnitelmaan voidaan pidentää viiteen vuoteen poikkeussyillä. Näitä syitä ovat esimerkiksi maahanmuuttajan tarve hankkia luku- ja kirjoitustaito tai perusopetuksen oppimäärä, maahanmuuttajan ikä, vamma, sairaus, äitiys- tai isyysvapaa. (Finlex 2010a.)

Kotoutumissuunnitelman ajan maahanmuuttajan toimeentulon turvaksi myönnetään **kotoutumistukea**. Sen avulla edistetään ja parannetaan maahanmuuttajan työelämää ja jatkoko-

lutukseen hakeutumista sekä mahdollisuuksia toimia suomalaisessa yhteiskunnassa. Kotoutumistuki muodostuu työmarkkinatuesta ja toimeentulotuesta. (Finlex 2010a.)

Kotoutumislain uudistuksessa on suunnitteilla, että kotoutumissuunnitelma laaditaan jokaiselle perheenjäsenelle ja TE-toimistoissa huomioidaan asiakkaan muiden perheenjäsenten kotoutumissuunnitelmat. Lisäksi kotoutumisaikaa esitettäneen pidennettäväksi kolmesta viiteen vuoteen.

### **Työllistymistä tukevat toimenpiteet: Työharjoittelu, työelämävalmennus, palkkatuki, ammatinvalinnanohjaus, kuntouttava työtoiminta**

Työllistymistä tukevilla toimenpiteillä on suuri merkitys maahanmuuttajien kotoutumisessa ja työllistymisessä. Esimerkiksi Hyvinkään TE-toimistossa suurin osa maahanmuuttajista on käyttänyt kotoutumisaikanaan työharjoittelu- tai työelämävalmennusta. Parhaimmillaan ne johtavat työllistymiseen. Työpaikan saamista madaltaa myös työnantajan mahdollisuus saada palkkatukea.

**Työharjoittelu** on tarkoitettu alle 25-vuotiaille, joilla ei ole ammatillista koulutusta ja jotka kuuluvat työmarkkinatukijärjestelmän piiriin. **Työelämävalmennus** taas on 25 vuotta täyttäneiden tai ammatillisen koulutuksen suorittaneiden tai perus- tai ansiopäivärahan piiriin kuuluvien henkilöiden tukitoimi. Työharjoittelun ja työelämävalmennuksen tarkoitus on perehdyttää työelämään, auttaa työn saamisessa sekä parantaa ammattitaitoa. Maahanmuuttajilla lisäksi suomen kielen kehittyemisellä on tärkeä sija harjoittelussa ja valmennuksessa.

**Palkkatuella** edistetään asiakkaan sijoittumista avoimille työmarkkinoille. Palkkatuki on harkinnanvaraista ja saaminen selvitetään tapauskohtaisesti. Myös oppisopimuskoulutukseen voidaan myöntää palkkatukea.

Työ- ja elinkeinotoimistoissa on myös saatavilla **ammatinvalinta- ja urasuunnittelua**. Pohjois-Uudenmaan TE-toimistossa on kolme ammatinvalintapsykologia. He auttavat ammatinvalinnassa ja työhön tai koulutukseen liittyvissä asioissa. Ammatinvalinnanohjaus voi sisältää keskustelua, ohjausta, soveltuvuustestejä sekä työ- ja koulutuskokeiluja ja terveydentilan tutkimuksiin ohjaamista. Maahanmuuttajille, joilla on usein puutteellinen tieto suomalaisista ammateista, koulutusvaatimuksista- ja mahdollisuuksista on ammatinvalinnanohjaus tärkeä lisä saada ohjausta urasuunnitelmiin. Puutteena on ammatinvalinnassa käytettävissä eri soveltuvuustesteissä se, että ne on tehty suomalaisille sopiviksi ja yleisten kokemusten kautta niiden on havaittu olevan epäsopivia maahanmuuttajille.

**Koulutus- ja ammatitietopalvelu** auttaa myös maahanmuuttajia koulutukseen ja ammattiin liittyvissä asioissa. Maahanmuuttajat asioivat mielellään henkilökohtaisesti virkailijan kanssa, vaikka valtaosa koulutus- ja ammatitiedoista löytyy myös sähköisesti. Toisaalta miten maahanmuuttaja voisi osata sähköisesti hakea tietoa asiasta, jonka olemassaolosta hän ei tiedä.

Myös **kuntouttavaa työtoimintaa** käytetään TE-toimistojen palveluna. Se on tarkoitettu niille henkilöille, jotka ovat olleet pitkään työttöminä ja tarvitsevat työllistymismahdollisuuksien ja elämänhallinnan parantamista.

### **Tulkkipalvelut**

Viranomaistyössä on mahdollista käyttää asioimistulkkia. Tulkin käyttö on myös hyvän hallintokäytännön mukaista tilanteissa, joissa yhteisen kielen puuttuminen voi johtaa väärinkäsityksiin. Hallintolain mukaan viranomaisen on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, ”joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, jos muuta kieltä käyttävä asianosainen ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä” (Finlex 2010g.)

TE-toimistojen toimintamenoihin sisältyy määräraha, jolla voidaan hankkia tulkkauspalveluja. Käytännössä kotoutumissuunnitelmat, jotka laaditaan uusien asiakkaiden kanssa, tehdään aina tulkin välityksellä, ellei asiakas osaa englantia. Pakolaisten kotoutumissuunnitelman ja kotouttamista edistävien palveluiden käyttöön valtio korvaa kunnille tulkkaus- ja käännöspalvelut.

Tulkkaus- ja käännöspalveluja voidaan hankkia esimerkiksi yleisen ohjauksen ja neuvonnan antamiseen, TE-toimiston tiedotteiden kääntämiseen, työvoimapalvelujen tarpeiden arvioimiseen, kotoutumis- ja työnhakusuunnitelmien laatimiseen. Tulkkipalveluja voidaan käyttää myös työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin asiakasta ohjatessa, ammatinvalinta- ja vajaakuntoisissa palveluissa, alku- ja työnhakuryhmien järjestämiseen, osaamiskartoitusten tekoon sekä työttömyysturvan ja työllistymiseen liittyvien avustusten ja tukien hakemisessa. (Uusikylä ym. 2005, 20-21.)

Uusikylä ym. (2005, 20) pitävät tulkkauspalveluiden tarjoamista välttämättöminä, jotta kotouttamislain tavoitteet toteutuisivat. Käyttämällä tulkkaus- ja käännöspalveluja annetaan maahanmuuttajille mahdollisuus tasavertaiseen asioimiseen ja varmistetaan, että sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturva toteutuu.

Suomessa käytetään yli 120 eri kieltä. Tulkkaus- ja käännöspalveluita on saatavilla yli 70 kielellä, useimmin käytettyjä näistä on noin 30 kieltä. Asioimistulkkauskesä yleisimmin käytettyjä ovat Eurooppalaisista kielistä venäjä, albania, bosnia (serbokroatia), ranska ja turkki. Euroopan ulkopuolisista kielistä tärkeimmät ovat arabia, somalia, farsi, kurdi, khmer, dari ja

vietnam. Tulkkaus voi tapahtua paikan päälle, puhelimitse tai videoneuvottelulaitteen välityksellä. Näistä yleisin on paikanpäällä tapahtuva tulkkaus (Qvist 2007, 53.)

### 3.2.3 Yhdenvertaisuus

Maahanmuuttoon liittyvää aihealuetta ei voi tarkastella ilman, että käsittelisi yhdenvertaisuutta, niin olennaisesti se liittyy aiheeseen. Perustuslain mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä: ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi alkuperän, kielen tai uskonnon takia (Finlex 2010h). Tämä lain kohta on alku yhdenvertaisuudelle.

Yhdenvertaisuuslaki on vuodelta 2004 ja sen mukaan viranomaisilla on velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta aktiivisesti. Lain tavoite on auttaa kehittämään tasavertaisuuteen että monimuotoisuuteen perustuvaa toimintapolitiikkaa ja työkäytäntöjä. Lisäksi Suomessa on käytössä useita kansainvälisiä sopimuksia, jotka liittyvät ulkomaalaisten oikeuksiin, ja joita Suomen on noudatettava. Esimerkkinä Euroopan unionin jäsenmaiden sitoumus edistää yhdenvertaisuutta ja vastustaa kaikkinaista syrjintää. Yhdenvertaisen kohtelun turvaamiseksi säädettiin vuonna 2000 rasismidirektiivi sekä työsyryntädirektiivi. (Pitkänen 2006, 15.)

Yhdenvertaisuuslaki määrittää, että kaikkien viranomaisten täytyy laatia yhdenvertaisuussuunnitelma. Suunnitelmassa täytyy määritellä yhdenvertaisuustyön tavoitteet, sisällöt, keinot ja tulosten seuranta (Pitkänen 2006, 114.)

Yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltäminen perustuvat moniin eri lakeihin. Suomen perustuslaissa taataan yhdenvertaisuus kansalaisille lain edessä. Yhdenvertaisuuslaki puolestaan kieltää syrjinnän. Laissa naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta on sukupuoleen kohdistuvan syrjinnän kieltö. Työntekijöiden tasapuolisesta kohtelusta määrätään työsuhteissa. Useissa eri laissa kielletään työntekijän häirintä, esimerkiksi valtion virkamieslaissa, laissa kunnallisesta viranhaltijasta, merimieslaissa, työturvallisuuslaissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2009.)

Laki siis velvoittaa viranomaisia tekemään yhdenvertaisuussuunnitelman ehkäisemään syrjintää ja häirintää työpaikoilla sekä varmistamaan, että yhdenvertaisuus toteutuisi. Yrityksissä kuitenkin yhdenvertaisuussuunnitelman tekeminen on vasta yleistymässä, poikkeuksena useat suuryritykset, joissa on kymmeniä kansallisuuksia, heillä yhdenvertaisuussuunnitelmat ovat käytännössä. (Tarvas 2009, 8.)

Pitkänen (2006, 105-106) toteaa, että universalistisen tasavertaisuusperiaatteen soveltaminen ei riitä takaamaan, että yhdenvertaisuuslaissa esiin tuodut tavoitteet toteutuisi. Pikemminkin, jos eri ryhmien erityistarpeita ei huomioida, se voi johtaa eriarvoisuuden lisääntymiseen.



Etnisen yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää heikommassa asemassa oleville eriyttäviä tukitoimia.

Yhdenvertaisuuslaki sisältää myös **positiivisen erityiskohtelun**. Termi affirmative action käytetään käsitteenä positiivinen eriyttäminen tai vähemmistöjä suosiva erityiskohtelu. Sillä tarkoitetaan sitä, että ryhmää, jota on aiemmin syrjitty, aletaan suosia, jolloin syrjinnästä aiheutunut epäoikeudenmukainen tilanne korjaantuu. Positiivisesta erityiskohtelusta voidaan mainita esimerkkinä kiintiöjärjestelmän (sukupuolikiintiöt Suomessa, etniset kiintiöt Britanniassa), jossa tietty määrä viroista, koulutuspaikoista tai hallinnollisista asemista varataan vähemmistöryhmien edustajille. (Ekholm 2001, 182-183; Pitkänen 2006, 106. )

Ekholm esittää vielä toisen tavan esittää etnistä tasa-arvoa. Contract compliancen tarkoitus on, että julkinen valta esimerkiksi valitsee hankkeeseen, sellaisen yhtiön jolla on riittävä määrä etnisten vähemmistöjen jäseniä työntekijöinä. Voidaan olettaa, etteivät tällaiset toimenpiteet herätä niin paljon vastustusta kuin esim. se, että käytetään kiintiöitä. Pohjoismaista Tanska on kokeilemassa tätä mallia ensimmäisenä. (Ekholm 2001, 183.)

Ahtela tuo esiin sen, että positiivinen erityiskohtelu ja kielletty syrjintä, aiheuttavat helposti rajanveto-ongelmia. Positiivisen erityiskohtelun käytöllä voidaan esimerkiksi asettaa enemmistöryhmän epäedulliseen asemaan, kun suositaan heikommassa asemassa olevia ryhmiä. Positiivisen erityiskohtelun rajat joudutaan erikseen ratkaisemaan kunkin syrjintäperusteen kohdalla. Ei ole olemassa yleispäteviä rajanvetokriteereitä, jotka kattaisivat kaikki syrjintäperusteet. (Ahtela ym. 2006, 43.)

Euroopassa siirtolaisten ja etnisten vähemmistöjen asema vaihtelee eri maiden historiallisten, taloudellisten, sosiaalisten ja poliittisten erojen vuoksi. Kaikissa maissa pyritään parantamaan maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen asemaa. Kuitenkin monet tutkimukset osoittavat, että etnisten vähemmistöjen työttömyys on suurempi, palkka pienempi ja asunnot ahtaampia, kuin kantaväestön. Ekholm esittää ongelman, kun yritetään mitata tasa-arvon toteutumista, pitääkö tällöin tasa-arvoa tarkastella suhteessa lähtökohtiin vai lopputulokseen. Yleensä maahanmuuttajien asemaa suhteessa kantaväestöön tarkastellaan sosioekonomisilla indikaattoreilla esimerkiksi koulutus-, työllisyys-, tulo- ja asumistasolla. Ekholm esittää mielenkiintoisen vaihtoehdon; tulisiko maahanmuuttajien tulotasoa verrata koko väestön tulotasoon vai tulisiko ensin vakioida taustamuuttujat ja verrata vähemmistön palkkatasoa saman koulutuksen ja työkokemuksen omaavan palkkatasoon valtaväestöstä. (Ekholm 2001, 182.)

On monia muitakin tapoja lainsäädännön lisäksi toimia syrjintää vastaan työelämässä. Etnisten vähemmistöjen asemaa on Euroopassa pyritty parantamaan kampanjoilla, projekteilla ja yritysten omilla käytännöillä. Yksi merkittävä on ollut eurooppalaisten ammattiyhdistysten ja

työnantajien yhteinen vuonna 1995 allekirjoitettu julistus, jonka tavoitteena on rotusorron ja muukalaisvihan estäminen sekä tasavertaisen mahdollisuuksien edistäminen työpaikoilla. Etnistä tasa-arvoa tukevia kampanjoita ovat toteuttaneet monet eurooppalaiset yritykset. Esimerkkinä näistä voisi mainita kielikoulutus työntekijöille, työtekijöiden ja johdon kouluttaminen, toimenpiteet rasistista häirintää vastaan, kulttuurillisen ja uskonnollisen erilaisuuden salliminen työpaikoilla, syrjinnän vastainen koulutus ja eri etnisten ryhmien kannustaminen hakemaan yrityksen palvelukseen. (Ekholm 2001, 178-179.)

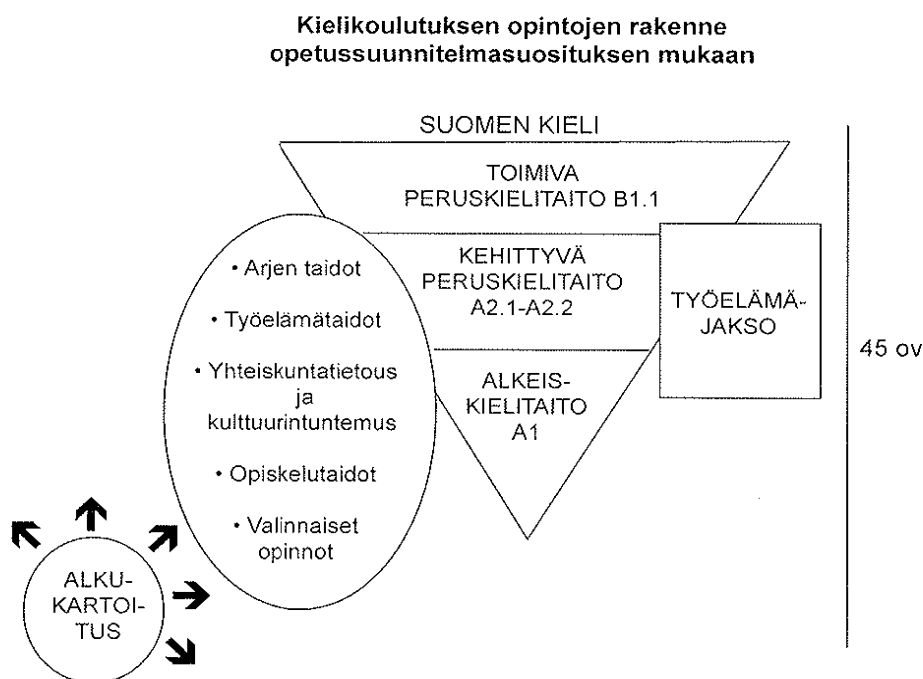
### 3.3 Kotoutumiskoulutus

Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston järjestämä maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus on siis työvoimapolitiittista koulutusta. Sen järjestämisessä on käytetty Opetushallituksen laatimaa suositusta aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksesta. Kotoutumiskoulutuksen tehtävät ja tavoitteet käytiin läpi kappaleessa 1.1. Tässä kappaleessa keskitytään Opetushallituksen suosituksen sisältöön sekä tutkimuksiin, jotka kertovat minkälaisia tuloksia kotoutumiskoulutuksista on yleisesti saatu Suomessa.

Kotoutumiskoulutuksen ”oikea-aikaisuus” on myös paljon ollut esillä ja pitkiä odotusaikoja koulutuksiin on kritisoitu. Maahanmuuttajan tarpeista lähtevä koulutus tarkoittaa sitä, että heti maahantulon ensiviikkoina on tärkeää päästä oppimaan kielitaidon perusteita. Sirkku Päivärinne (2004, 24) muistuttaa, että heti maahan muutettaessa opiskelumotivaatio kielen oppimiseen on suuri, oppimistulokset näkyvät pian ja helpottavat heti arjessa selviytymisessä ja lisää, ettei koulutuksen tarvitse olla alkukuukausina edes täysipäivästä, kunhan sitä on tarjolla.

#### 3.3.1 Opetushallituksen suositus kotoutumiskoulutuksesta

Kotoutumiskoulutus muodostuu opintokokonaisuuksista, joiden laajuutta voidaan yksilöllisesti vaihtaa riippuen opiskelijan pohjakoulutuksesta, taidoista ja tavoitteista. Henkilökohtaisissa opiskeluohjelmissa voidaan huomioida esimerkiksi aiemmat suomen kielen opinnot tai jos opiskelija ennestään hallitsee koulutuksen sisältöalueita. Suomen kielen alkeista alkavalla kurssilla opintokokonaisuus on keskimäärin 45 opintoviikkoa. Yksi opintoviikko vastaa noin 40 työpanosta. Tavoitteena on saavuttaa toimiva peruskielitaito eli suomen kielen taitotaso B 1.1. (Opetushallitus 2007, 13.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että B 1.1. tasoinen kielenkäyttäjäksi selviää itsenäisesti jokapäiväisestä suullisesta ja kirjallisesta viestintätilanteista. Kielitaito riittää myös tuetusti käytännönläheiseen työhön ja opintoihin. (Pöyhönen ym. 2009.) Opinnäytteen liitteenä (liite 1) on suomen kielen taitotasojen yleiskuvaukset keskeisine sisältöineen. Kuviossa 10 esitetään koulutuksen kokonaisuuden muodostuminen.



Kuvio 10: Kielikoulutuksen opintojen rakenne opetussuunnitelmasuosituksen mukaan (Pöyhönen ym. 2009, 22)

Koulutuksen valituille järjestetään ensin **alkukartoitus**, jonka pituus ja sisältö voivat vaihdella. Pohjois-Uudellamaalla vuosina 2008 ja 2009 kartoitukset ovat kestäneet 5-10 päivää. Kartoituksen aikana selvitetään opiskelijan lähtötaso sekä opiskeluvalmiudet. Kartoituksen päätyttyä koulutukseen valitut aloittavat välittömästi kotoutumiskoulutuksen. Opetushallituksen suosituksen mukaan alkukartoituksessa testataan maahanmuuttajien luku- ja kirjoitustaito sekä suomen kielen taito. Lisäksi testissä mitataan opiskelutaitoja ja -valmiuksia sekä motivaatiota opiskeluun. Myös oppilaan elämäntilanne selvitetään sekä hänen aikaisempi koulutus ja työkokemus. Testin aikana selvitetään myös mahdolliset erityistaidot ja muut vahvuudet.

**Suomen kielen opinnoissa** suullisen kielitaidon osuus korostuu varsinkin opintojen alussa. Tavoitteena on toimiva kielitaito, jolla pärjää arki- ja työelämässä (Opetushallitus 2007, 16). **Työelämäjakson** aikana edistetään työelämän tuntemusta ja tavoitteiden realisoitumista. Se myös edistää opiskelijan työllistymistä, koska opiskelija pääsee harjoittelussa näyttämään osaamistaan ja markkinoimaan itseään suoraan työnantajalle. Työelämäjakso voidaan järjestää joko niin, että opiskelija tekee työtä työpaikalla tai tutustuu ammatilliseen koulutukseen. Opiskelija itse etsii harjoittelupaikan ja ottaa yhteyttä työnantajiin, mutta hän saa kuitenkin tarvittaessa kouluttajalta apua. (Opetushallitus 2007, 29- 32.)

Työelämäjakson tavoite on, että opiskelijan ammatillinen jatkosuunnitelma selkiytyy ja että hänellä koulutuksen jälkeen olisi mahdollisuus työllistyä tai jatkaa työharjoittelua kyseisessä

työpaikassa tai hän voisi hakeutua alan ammatilliseen koulutukseen. Harjoittelun aikana opiskelija saa palautetta kouluttajalta ja työpaikkaohjaajalta, harjoittelun lopussa käydään opiskelijan sekä työpaikan ja koulun edustajan kanssa palautekeskustelu. Työnantaja antaa myös kirjallisen palautteen, joka jää opiskelijalle työtodistukseksi. (Opetushallitus 2007, 48.)

Opintoihin sisältyy myös **ohjausta ja urasuunnittelua**. Näiden toteuttamistavat voivat vaihdella oppilaitoksen ja opettajien tilanteesta riippuen, mutta ohjaukseen varataan tarvittaessa erillinen lisäresurssi, kun koulutusta hankitaan. (Opetushallitus 2007, 14.)

Kun kotoutumiskoulutus päättyy, opiskelijoille laaditaan jatkosuunnitelma. Suunnitelma sisältää myös arvion opiskelijan saavuttamasta kielitaidosta ja muista taidoista. Suunnitelma siirretään TE-toimistossa asiakkaan kotoutumis- tai työnhakusuunnitelmaan. OPAL-palautteella kerätään opiskelijoita väli- ja päättöpalaute. (Opetushallitus 2007, 49.)

Maahanmuuttajilla on mahdollisuus suorittaa Yleisten kielitutkintojen suomen tai ruotsin kielien testi osana kotoutumiskoulutusta. Toistaiseksi tutkinnon suorittaminen on ollut ainoa väline seurata yhteismitallisesti kotoutumiskoulutukseen osallistuneiden kielitaitoa. Kuitenkin tutkintoon osallistuminen kertoo vain osasta oppilaita, koska tutkintoon ohjataan osallistumaan vain niitä, joiden oletetaan saavuttaneen keskitason tutkinnon suorittamiseen edellytetyn kielitaidon tason eli B1. (Pöyhönen ym. 2009, 17-18.)

### 3.3.2 Tuloksia kotoutumiskoulutuksista

Suomessa pakolaiset muodostivat aluksi integraatiopolitiikan kohderyhmän ja vasta 1990-luvun lopussa se ulottui myös muihin maahanmuuttajiin. Tämä näkyi työvoimapolitiisille suomen kursseissa niin, että pakolaiset ja 1990-luvun alusta tulleet paluumuuttajat, pääsivät niille itseoikeutetusti. Muut maahanmuuttajat pääsivät kursseille, jos niillä oli tilaa. Muutoksen tilanteeseen aiheutti kotouttamislain voimaantulo, joka koskia kaikkia maahanmuuttajia ja antoi oikeuden kotoutumiskoulutukseen kaikille. (Latomaa 2002, 67.)

Latomaa tuo myös esiin aikuisten maahanmuuttajien koulutuksen haasteita. Koska kotoutumiskoulutus on työvoimakoulutusta, ohjaus kursseille kulkee TE-toimistojen kautta. Valtiolta saadut rahat koulutukseen ovat pienentyneet viime vuosina, joten kursseja järjestetään vähemmän. Latomaa tuo myös esiin, että koulutusten hankinnoissa on painotettu kieliopintojen sijaan työllistymistä tukevia ammatillisia ja valmentavia opintoja entistä enemmän. (Latomaa 2002, 68.)

Jyväskylän yliopiston Soveltavan kielentutkimuksen keskus on tehnyt vuonna 2009 selvityksen maahanmuuttajien kielikoulutuksesta kotoutumiskoulutuksena. Siinä keskityttiin koulutukselle

asetettuihin tavoitteisiin, näkökulmiin riittävästä kielitaidosta, kielikoulutuspolkuihin sekä koulutuksen toteuttamiseen ja koordinointiin eri hallinnonalojen kesken ja kotoutumiskoulutuksen kustannuksiin. (Pöyhönen ym. 2009, 9-10)

Selvityksen mukaan kotoutumiskoulutuksen kielikoulutuksen vahvuutena pidetään työelämä-lähtöisyyttä ja joustavuutta. Kuitenkin koulutuksessa olisi huomioitava myös muita kuin työ-ikäisiä tai työkuuntoisia maahanmuuttajia. Kotoutuminen tulisi nähdä paitsi työllistymisen myös elämänhallinnan näkökulmasta. (Pöyhönen ym. 2009, 53.)

Haasteena tuotiin esiin, se, että kotoutumiskoulutuksessa jatkumo ei nykyisellään toteudu. Kotoutettavat joko jäävät kurssikierteeseen tai eivät pääse omassa tahdissaan eteenpäin. Syynä tähän nähtiin tiedonkulun ongelmat, puutteet ohjauksessa tai kielikoulutuksen pedagogisten käytänteiden tuloksettomuus. Myöskään kielitaitokäsitys ei toteudu kaikilta osin, koska luokkahuonelahtoinen ja kielioppiin keskittyvä opetustapa ei harjaannuta kielenkäyttöön. Sen takia kielenopetus tulisi integroida työelämään ja toimimiseen yhteiskunnassa kielenopetuksen alusta alkaen, vaikka varsinainen työelämäjakso olisikin vasta myöhäisemmässä vaiheessa. (Pöyhönen ym. 2009, 58.)

Selvityksen mukaan myös opettajille tulisi tarjota koulutusta toiminnallisen kielitaidon opettamiseen sekä välineitä ja tukea opetuksen eriyttämiseen. Vastuu ammattitaidon kehittämistä ei tulisi olla yksittäisellä opettajalla, vaan oppilaitoksen toimintakulttuurissa ja laajemmin opettajankoulutuksessa. (Pöyhönen ym. 2009, 59.)

Alkukartoituksen jälkeen maahanmuuttajan suunnitelmaa tulisi päivittää koulutuksen aikana ja erityisesti sen jälkeen. Olisi myös varmistettava, että tieto kouluttajalta toiselle siirtyy siitä, miten maahanmuuttaja on edennyt koulutuksessa. Koulutuksen ohjauksellisuutta tulisi niin ikään entisestään lisätä. Ammatillisen osaamisen selvittäminen ja tunnistaminen on aloitettava samanaikaisesti kielikoulutuksen kehittämisen kanssa, jotta voidaan varmistaa että suunnittelussa otetaan huomioon joustava siirtyminen koulutusmuodosta toiseen. (Pöyhönen ym. 2009, 61.)

Koulutuksen laatua ja jatkuvuutta voisi kehittää ja parantaa myös kotoutumiskoulutuksen kilpailuskriteereiden kehittäminen. Samalla eri hallinnonalojen rooleja, vastuita ja resursseja kotoutumiskoulutuksen osalta tulee selkiinnyttää ja yhteistyötä tiivistää siten, että pitkäjänteinen suunnittelu on mahdollista. Tärkeää olisi, että maahanmuuttajajärjestöille tarjottaisiin välineitä ja resursseja, jotta ne voisivat juurruttaa esimerkiksi vertaistukitoimintaa ja koulutusta osaksi kotoutumista, eikä kotoutumiskoulutus olisi vain viranomaisvetoista. (Pöyhönen ym. 2009, 58-63.)

Kielitaidosta ja sen riittävydestä on olemassa hyvin erilaisia käsityksiä. On mahdollista sopeutua tuloyhteisöön ja työllistyä alemmallakin kielitaidon tasolla. Tätä tukisi jos ala- tai työtehtäväkohtaisia kielitaitovaatimuksia täsmennetään ja yhdenmukaistetaan ja jos työelämään siirtymisen jälkeenkin olisi mahdollista saada ohjausta. Myös Suokonautio (2008) toteaa, että maahanmuuttajien tavoitteet kielitaidon kehittymisestä vaihtelivat riippuen siitä, mihin ammattiin he halusivat työllistyä. Kuitenkaan tätä ei otettu huomioon, vaan maahanmuuttajien kielitaito niin koulutuksessa kuin työelämässä todettiin riittämättömäksi.

### 3.4 Asiakaspalvelun kehittäminen julkishallinnossa

Julkisen hallinnon aloilla on viime vuosina tehty paljon uudistuksia, kun toimintaa on haluttu kehittää ja asiakaspalvelua parantaa. Kuten kappaleessa 2.1. (taustaorganisaation esittely) tuotiin esille, myös työ- ja elinkeinohallinnossa on koettu paljon uudistuksia. Hannuksen (2004, 334) mukaan julkisen hallinnon toimintamallit ovat Suomessa, kuten kansainvälisesti-kin, merkittävässä murroksessa. 1980-luvun lopulta lähtien on tehty uudistuksia, jotka liittyvät organisatoristen rakenteiden uudistamiseen, markkinaohjauksen soveltamiseen, tulostamismalleihin, valtionosuusuudistuksiin sekä liikelaitostumisiin. Tavoitteena on ollut saada aikaan tehokkuutta, hyvää asiakaspalvelua ja joustavuutta. Julkisten palvelujen markkinaehtoistuminen ja ostopalvelujen lisääntyminen on ollut kehityssuuntana. Seuraava suuri tekijä hallinnon uudistumisessa on tietoyhteiskuntakehitys, sähköisen hallinnon (eGovernment) kehittäminen.

Uudistusten runsaus on ollut nähtävissä myös työ- ja elinkeinohallinnossakin. Virkailijan näkökulmasta uudistuksia tulee säännöllisesti, viimeisimpinä esimerkkeinä voisi mainita seuraavat: TE-toimistojen yhdistämiset, organisaatioiden nimet hallinnossa on muutettu, maahanmuuttoasiat siirretty työ- ja elinkeinoministeriön alaisuudesta sisäasiainministeriöön ja parhaillaan toteutetaan asiakassegmentointia. Ostopalveluja TE-toimistossa on käytetty ja niiden käyttöä tehostetaan. Sähköisiä palveluja kehitetään koko ajan ja niiden käyttöä pyritään myös tehostamaan.

Myös mainittu tietoyhteiskuntakehitys on myös selvästi nähtävissä TE-toimistonkin arjessa. Sähköisten palvelujen verkkoasioinnilla työ- ja elinkeinohallinnossa palvelee sekä työnhakijoita että työnantajia. Työnhakija voi ilmoittautua verkon kautta TE-toimiston asiakkaaksi, hakea koulutuksiin, lähettää cv:nsä työ- ja elinkeinohallinnon Internet-sivuille. Työnantajat taas voivat ilmoittaa työpaikkansa avoimiksi suoraan verkossa sekä toisaalta etsiä cv-netistä suoraan ehdokkaita avoiimiin tehtäviinsä. Työnantajat voivat myös nähdä meneillään olevat työvoimapoliittiset kurssit, joiden kautta on mahdollista rekrytoida työntekijöitä suoraan koulutuksesta.

Mol.fi -sivustoja voi tällä hetkellä lukea suomen ja ruotsin kielen lisäksi englanniksi. Muiden kielten käännöksistä on ollut suunnitelmia. Taloustutkimuksen ”Verkkobrändien arvostus Suomessa 2009” tutkimuksen mukaan mol.fi oli 150 arvostetumman verkkobrändin listalla sijalla seitsemän. (Taloustutkimus 2010.)

Seppäsen väitöskirjan mukaan julkisen hallinnon toimintamallit määritetään ohjausmallien ja palvelumallien näkökulmasta. Aikaisemmin julkisessa hallinnossa sovellettiin yhtenäispalvelun mallia, jolloin kaikki julkisen hallinnon palvelut toteutettiin samoilla ohjausperiaatteilla. Myöhemmin, 1990-luvun aikana ohjausmallit eriytyivät lukuisiksi erilaisiksi hierarkkisen hallinnon ja markkinaohjauksen välimuodoiksi, ja samalla syntyi vaihtoehtoisia ansaintamalleja. Vaihtoehtoina oli rahoittaa toiminta budjettivaroin, EU-rahoituksen kautta tai asiakkailta perittävien maksujen kautta. (Hannus 2004, 335.)

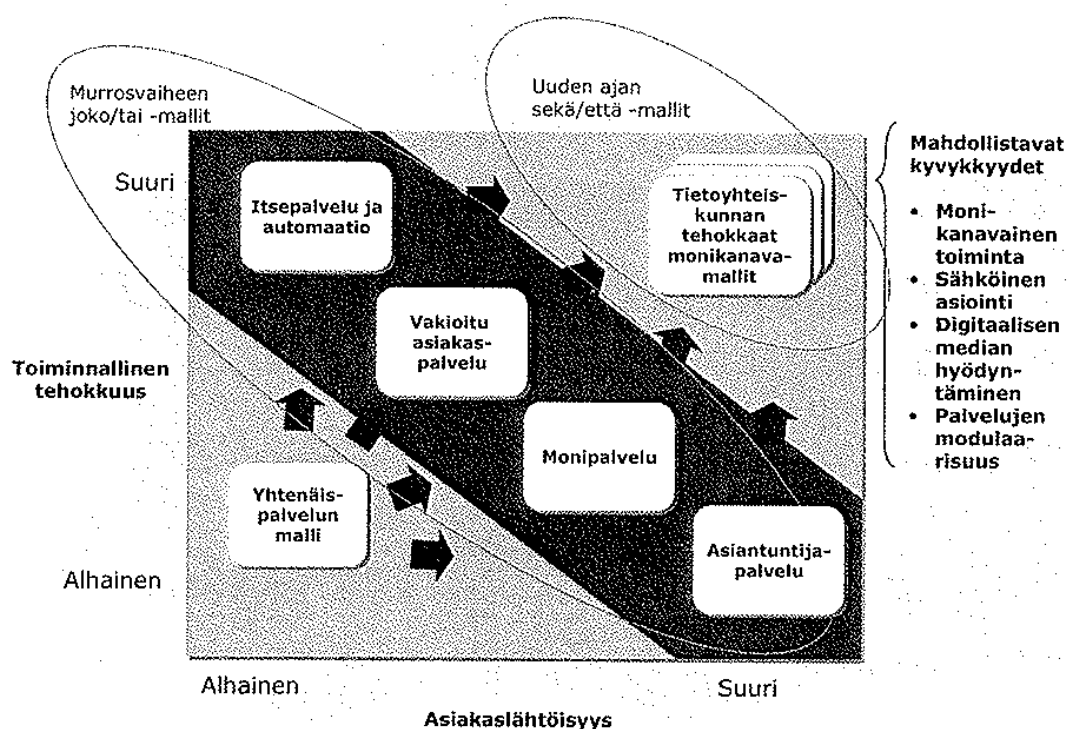
Seppänen viittaa Määttä ja Ojalaan (1999) ja esittää erilaisten ohjausmallien suuntautuneen yhteen, kolmeksi päämalliksi. **Ydinpalvelujen mallin** kautta hoidetaan välttämättömiksi katsotut julkisen hallinnon peruspalvelut, jotka kustannetaan verovaroin. Näitä ovat yleinen järjestys ja turvallisuus sekä kansalaisten perusoikeudet. Kansalaisilla ei ole näitä palveluja käyttäessään ole aidon asiakkaan roolia ja palvelut kustannetaan verovaroin. Toisena ovat **julkiset palvelut**, joita ovat kuntien ja valtion palvelut kansalaisille, yhteisöille ja yrityksille. Asiakas osallistuu osittain palvelutuotannon kustannuksiin ja hänellä on enemmän vaihtoehtoja valittavanaan. Kolmantena ovat **markkinaehtoiset palvelut**. Ne perustuvat asiakassuhteeseen ja palvelut veloitetaan asiakkailta vähintään kustannusvastaavasti. (Hannus, 2004, 335-336.)

Julkisessa hallinnossa on siirrytty tiukkojen palvelumallien noudattamisesta uuden ajattelun mukaisiin ohjausmalleihin, jossa yhdistyy sekä hyvä yhteiskunnallisten tehtävien hoitamisen valmius että asiakaslähtöisyys ja tehokkuus. Näissä ohjausmallien perustan muodostavat eri yhteen nivottavat elementit. (Hannus 2004, 335.)

**Ilmiölähtöisessä kehittämislähestymistavassa ja ohjelmajohtamisessa** erilaiset ilmiöt edellyttävät monien näkökulmien omaksumista ja monipuolisen osaamisen hyödyntämistä. Uudistumisen edellytyksenä on eri hallintorajojen kehittäminen. Näistä ovat esimerkkinä huono-osaisuus ja syrjäytyminen. (Hannus 2004, 336.)

**Verkostomaisessa toimintatavassa** yhteistyöverkostojen, kumppaneiden ja ulkoistamisen kautta parannetaan hallinnon tehokkuutta. Samalla hallinto ja talous toimivat yhä voimakkaammin verkottuneena sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla ja hierarkkiset rakenteet muuttuvat joustavammiksi organisaatiomuodoiksi. (Hannus 2004, 336.)

**Aineettoman pääoman hyödyntäminen ja jakaminen.** Aineetonta pääomaa ovat kyvykkyydet, immateriaaliset voimavarat, suhteet ja luottamus. Nämä ovat uuden ajan toimintaympäristössä menetyksen ja palvelukyvyn perusta. Aineettoman pääoman merkitys kasvaa kun taas aineellisen pääoman suhteellinen merkitys vastaavasti laskee. (Hannus, 2004, 336.) 2000-luvun tietoyhteiskuntakehitys mahdollistaa uudet palvelumallit, joissa asiaksläheisyys ja kustannustehokkuus voidaan yhdistää. Hannus esittää hyödyntämällä Mäkelin ja Vepsäläinen (1990), Seppänen (2000), Määttä & Ojala (1999) lähteitä viitekehityksen, miten rakenteiden kehitystä voidaan soveltaa palvelumallien osalta.



Kuvio 11: Julkisen hallinnon palvelumallien kehitys (Hannus 2004, 338)

Jotta tähän malliin päästään, tarvitaan ennakkoluulotonta kehittämistä sekä sähköisen hallinnon tehokasta hyödyntämistä (Hannus 2004, 338).

### 3.5 Asiakaspalvelu ja kulttuurien välinen kohtaaminen

Palvelu käsitteenä on moninainen. Esimerkiksi Grönroosin ja Järvisen (2001, 78-79) mukaan palveluna voidaan pitää yksittäistä tuotetta, henkilökohtaista asiakaspalvelua tai näkymätöntä palvelua. Grönroos (2009, 77) näkee palvelun myös aineettomista toiminnoista koostuvana prosessina, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuihin asiakkaan ohjelmiin ja toimitetaan yleensä, asiakkaan palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palvelutarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.



Ylikosken (2000, 21) mukaan palveluiden ominaispiirteistä tärkein on palveluiden aineettomuus. Palvelu syntyy palvelutapahtumassa, sitä ei ole olemassa ennen palvelutapahtumaa. Palvelut ovat tapahtumia, toimintoja, tekoja tai palveluprosesseja ja näiden sarjoja. Nämä edellyttävät, että asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä on vuorovaikutus. Palvelut ovat luonteeltaan heterogeenisiä, eli samakin palvelu voi olla seuraavalla kerralla erilainen. (Ylikoski 2000, 24-25.)

Palvelu on siis toiminto ja se on aineeton. Asiakkaat joutuvat päättämään palvelun ominaisuudet sen aineellisista vihjeistä ja todistusaineistosta. Asiakas, eikä asiakaspalvelija tiedä etukäteen minkälaiseksi palvelu muodostuu heidän vuorovaikutusten kautta. (Lämsä & Uusitalo 2002, 17-18.)

Palvelujen heterogeenisyys johtuu siitä, että jokainen palvelutapahtuma on erilainen. Syynä tähän on se, että palvelua voi olla muodostamassa useampi henkilöstön jäsen ja myös siitä, että jokainen asiakas on erilainen. Palvelutapahtumassa on kyse vuorovaikutuksesta tapahtumaan osallistuvien osapuolten välillä. On vaikea kontrolloida sitä, että palvelutapahtuma muodostuu sellaiseksi kuin se on luvattu. Laadukkaan asiakaspalvelukokemuksen luomiseen on tärkeää kehittää henkilöstön osaamista ja vuorovaikutustaitoja. (Lämsä & Uusitalo 2002, 18-19; Ojasalo & Ojasalo 2008, 21.)

Lehtinen & Niinimäki (2005, 8) ja Sipilä (1996, 24-26) määrittelevät asiantuntijapalveluiden olevan hyötyä tuottava vaihdon väline, jotka ovat erikoisosaamiseen perustuvia aineettomia toimintoja. Ne tuotetaan, markkinoidaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiantuntijapalveluja niistä tekee palveluihin liittyvä erikoisosaaminen. Usein erityisosaaminen liittyy asiakkaan ongelman ratkaisemiseen. Luonteeltaan asiantuntijapalvelu on tietotyötä, suunnittelua tai muuta henkistä prosessointia. Asiantuntijapalveluissa tieto, taito ja luovuus ovat erikoisosaamisen pohjalla.

Sipilän (1996, 13-15) mukaan asiantuntijaorganisaatiot ovat palveluorganisaatioita, jotka voivat olla organisaatiomalliltaan hyvin erilaisia. Esimerkkinä Sipilä mainitsee pienet arkkitehti-toimistot tai suuret keskussairaalat, joissa työskentelee useita korkeasti koulutettuja asiantuntijoita. Palveluorganisaatioissa, joita ei suoranaisesti luokitella asiantuntijaorganisaatioksi, voi kuitenkin työskennellä asiantuntijaryhmiä osana yritystä. Asiantuntijaorganisaatiolle tyypillisinä piirteinä Sipilä mainitsee henkilöstön korkean koulutustason sekä kokemuksen asiantuntijatehtävistä ja monimutkaisten ongelmien ratkaisukyvyyn. Pienille asiantuntijaorganisaatioille, kuten asianajotoimisto tai konsulttiyritys, on taas ominaista, että ne syntyvät usein asiantuntijan ympärille. Näiden yritysten pääoma on usein omistajan asiantuntijuus. Suuret asiantuntijaorganisaatiot sisältävät puolestaan usein lukuisia asiantuntijaryhmiä.

Hyvän asiakaspalvelun johtamisen ja kehittämisen tulisi lähteä toimintatapojen kehittämisestä asiakasystävällisempään suuntaan. Asiakaspalvelu laatu muodostuu monista eri osa-alueista, eikä laadun muodostuminen saisi jäädä pelkästään asiakaspalvelijan vastuulle, vaan se vaatii kaikilta organisaation jäseniltä panostusta (Reinboth 2008, 5-11.) Johdon tuki asiakkaiden kanssa työskentelevälle henkilöstölle on tärkeää. Asiakaspalvelijalle on annettava koulutusta, alkaen perehdyttämisestä jatkuen läpi työsuhteen urakehitysmahdollisuuksina. (Reinboth 2008, 82-92.)

Suomen monikulttuuristumisen myötä viranomaiset kohtaavat yhä useammin asiakkaita, joiden tausta ja elämäntilanne on virkailijoille vieras, ja joiden palvelutarpeisiin voi olla vaikeuksia vastata. Eri kulttuureista tulevat asiakkaat tuovat viranomaistyöskentelyyn uusia haasteita ja nämä vaikuttavat myös julkisella sektorilla työskentelevien työnkuviin. (Hammar-Suutari 2003.)

Maahanmuuttaja asiakkaana tuo palveluprosessiin toisenlaisen ulottuvuuden kuin suomalainen asiakas. Maahanmuuttaja tuo asiakastilanteeseen kielitaitonsa, kulttuurisen taustansa sekä yhteiskuntaan liittyvän tuntemuksensa. Jos asiakkaan suomen kielen taito on heikko ja hän ei tunne Suomalaista yhteiskuntaa hyvin, on asiakastilanteessa lähdettävä aivan perusasioista ja on varattava aikaa asiakaspalveluun enemmän kuin suomalaisen asiakkaan kanssa.

Tavallista on, että asiakkaan suomen kielen taitoa pidetään puutteellisena ja sen koetaan haittaavaan asiakastyötä. Kuitenkaan asiakkaan ja työntekijän välinen toimiva vuorovaikutus ei riipu ainoastaan asiakkaan suomen kielen taidosta. Vuorovaikutuksen toimivuutta voidaan parantaa esim. käyttämällä eri tavoilla kieltä (selkokieli), oheisviestinnällä ja ajankäytöllä. (Peltola 2005, 62.)

Maahanmuuttajatausta vaikuttaa maahanmuuttajien mahdollisuuksiin käyttää suomalaisia sosiaali-, terveys- ja työllistymispalveluita. Koska kansalaisilla pitäisi olla yhtäläinen oikeus käyttää tiettyjä palveluita, syntyperäisten suomalaisten tarpeita vastaamaan suunnitellut palvelut eivät aina kohtaa maahanmuuttajien tarpeita. Tarpeiden erilaisuuden takia voidaan edellyttää palvelusisältöjen muokkaamista. (Peltola 2005, 62.)

Räty (2002, 210) on sitä mieltä, että ulkomaalaisuuden ei tule hallita asiakassuhdetta. Kuitenkin maahanmuuttajien kanssa työskentelevillä täytyy olla valmiuksia kohdata maahanmuuttajataustainen asiakas. Ensimmäisenä valmiutena on **kulttuurinen sensitiivisyys**, jolla tarkoitetaan työntekijän omaa tietoisuutta omasta kulttuurista ja sen vaikutuksesta omaan toimintaan sekä tuntuman asiakkaan kulttuuritaustasta ja kulttuurien erityispiirteistä. Toiseksi työntekijällä tulee olla kykyä kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysrisiiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta. Lisäksi työntekijällä täytyy olla myös

tietoa palvelujärjestelmistä, jotka on suunnattu maahanmuuttajille, ja kyky välittää tieto maahanmuuttajille. (Räty 2002, 210.)

Myös Ting-Toomey (1999, 266-272) korostaa kulttuurienvälisissä kohtaamisissa tarvittavaa kulttuurienvälistä sensitiivisyyttä. Pystyäkseen tunnistamaan vuorovaikutustilanteessa esiin tulevat normit, arvot ja odotukset, täytyy yksilöllä olla ”kulttuurien lukutaitoa”. Sensiitivinen henkilö on kuuntelija, joka havaitsee muiden tarpeet. Hän osaa myös tulkita vastapuolen äänensävyjä, puheen rytmiä, taukoja, hiljaisuutta sekä ilmeitä, liikkeitä sekä muita nonverbaalisia nyansseja. Kulttuurisesti kyvykäs henkilö osaa mukauttaa käyttäytymisensä tarkoituksenmukaisesti juuri tilanteeseen sopivaksi.

Liisa Salo-Leen (2005, 123-125) mukaan työmarkkinat, työyhteisöt ja yliopistoyhteisöt kansainvälistyvät nopeasti ja sen myötä kieli- ja viestintätaitojen sekä monikulttuurisen osaamisen tarve kasvaa yhteiskunnassa. Kulttuurienvälisesti kompetenssina henkilönä hän pitää henkilöä, joka omaa kyvyn viestiä toisesta kulttuurista olevien ihmisten kanssa tavalla, jolla saavutetaan kunnioitusta ja luottamusta. Lisäksi hänellä on kyky sopeuttaa ammatilliset, sekä tekniset että johtamistaidot, paikallisiin olosuhteisiin ja rajoituksiin. Kulttuurisesti kompetenssilla henkilöllä on myös kyky sopeutua siten, että hän on tyytyväinen ja kokee toisessa kulttuurissa olemisen ja työskentelyn luontevaksi.

Maahanmuuttajien kompetenssia on tutkinut psykologi Young Yun Kim, joka itse on muuttanut Koreasta Yhdysvaltoihin. Hän on esittänyt ”isäntämaan kulttuurin viestintäkompetenssi” mallin. Kim näkee kompetenssin jatkuvana syklisenä oppimisprosessina ja haasteena. Kompetenssi kehittyy kulttuurienvälisen muutosprosessin aikana. Vaikuttavia tekijöitä prosessissa ovat ympäristö; isäntämaan kulttuurin vastaanottavaisuus, oman etnisen ryhmän vahvuus ja omat valmiudet; tieto ja koulutus, etninen läheisyys isäntämaan kulttuuriin, persoonallisuustekijät sekä viestintä; oman etnisen ryhmän ja isäntämaan kulttuurin interpersonaalinen ja mediaviestintä. Kimin mukaan maahanmuuttajan kompetenssi merkitsee mielenterveyttä, toimivuutta ja uutta, kulttuurienvälistä identiteettiä. Kompetenssi ja uusi kulttuurinen osaaminen muodostaa ”sosiaalisen valuutan”, joka auttaa maahanmuuttajaa integroitumaan osallistuvaksi yhteiskunnan jäseneksi. (Salo-Lee, 2005, 127.)

Salo-Lee (2005, 127) huomauttaa, että myös maahanmuuttajia vastaanottavien julkishallinnon viranomaisten sekä valtaväestön kulttuurienvälistä kompetenssia tulisi tutkia ja kehittää ja tähän onkin Suomessa viime aikoina alettu kiinnittämään huomiota. Toivottavaa on myös kehittää julkishallinnon viranomaisten monikulttuurista asiakaspalvelukoulutusta.

Cultural competence sisältää ajatuksen yhden kulttuurin tuntemista niin, että osaa toimia parhaalla mahdollisella tavalla siinä kulttuuripiirissä. Kulttuurienvälisessä kompetenssissa

kulttuurikompetenssi laajenee ja yksilö pystyy irrottautumaan muutaman kulttuurin käyttäytymiskoodiston osaamisesta kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa vaadittavaan käyttäytymiseen. Intercultural competence sisältää ajatuksen kulttuurienvälisyydestä. Kyse ei ole vain oman käyttäytymisen muokkaamista toisen kulttuurin mukaisesti, vaan kyvystä sopeutua eri tilanteisiin parhaalla mahdollisella tavalla, oli samassa vuorovaikutustilanteessa yksilöitä mistä kulttuurista tahansa. Kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin määritellään olevan kulttuurienvälisissä viestintätilanteissa tietoista kulttuurienvälistä tietämystä sekä teorian soveltamista tehokkaalla, tarkoituksenmukaisella ja sensitiivisellä tavalla. Kulttuurienvälisissä kohtaamisissa viestinnän sopivuus voidaan saavuttaa vain, jos tiedostetaan ja ymmärretään vuorovaikutustilanteessa ilmeneviä kulttuurisia arvoja, normeja, sosiaalisia rooleja, odotuksia, sääntöjä ja kirjoituksia. (Ting-Toomey 1999, 261-263.)

Salo-Lee (2005, 130-132) toteaa, että kulttuurienvälistä oppimista voi tapahtua kulttuurienvälisten kokemusten kautta. Kokemuksen, käytännön ja teorian vuorovaikutuksen kautta voidaan kehittää kulttuurienvälistä kompetenssia. Mutta pelkkä eri kulttuurissa oleskelu tai kulttuurienvälisissä tilanteissa läsnäolo ei edistä oppimisprosessia, eikä tuota asiantuntijoita, vaan lisäksi tarvitaan myös teoreettista tietoa ja systemaattista reflektointia.

Myös Peltolan (2005, 66-67) mukaan virkailijoiden olisi hyvä olla tietoisia suurimpien maahanmuuttajaryhmien kulttuuripiirteistä, jotka useimmiten nousevat esiin ja mahdollisesti vaikuttavat asiakastyöhön. Kuitenkaan niitä ei ole syytä korostaa etukäteen tai olettaa niiden ratkaisevasti vaikuttavan asiakkaan käyttäytymiseen tai valintoihin. Lisäksi on hyvä muistaa, että kulttuuri tarkoittaa yksilöille aina hieman eri asioita ja kulttuuritaustan vaikutus asiakastyöhön voi vähentyä asiakkaan Suomessa asumisen ja suomalaiseseen kulttuuriin tutustumisen myötä.

Hammar-Suutari (2003) on ” Kulttuurisen monimuotoisuuden huomioiminen ja kehittäminen julkisella sektorilla” tutkimuksessaan haastatellut 20 maahanmuuttajaa julkisen sektorin palveluista Suomessa sekä maahanmuuttajien näkemyksiä hyvästä viranomaisesta. Tulosten mukaan maahanmuuttajat olivat tyytyväisiä julkisella sektorilla saamaansa palveluun Suomessa. Esimerkiksi koulujen ja päiväkotien kanssa yhteistyö sujui hyvin, asuntotoimiston palvelun he kokivat hieman ennakoluuloiseksi, terveydenhoito ja työhön liittyvät palvelut saivat eniten huomauttamista.

TE-toimistoihin liittyvistä palveluista tutkimuksessa nousivat esiin tutkintojen rinnastamisen vaikeus. Esimerkkinä mainitaan ulkomaalaistaustainen lääkäri, jolla ei ole mahdollisuutta suorittaa ammattiaan ilman täydennyskoulutusjaksoa ja vaikeana pidettyä tenttiä. TE-toimiston palvelut oli koettu joissakin tapauksissa vaillinaisiksi, asiakasta ei ollut ohjattu eteenpäin, eikä asioita ollut osattu selvittää tarpeeksi selkeästi. Puutteena oli myös nähty

erilaisten kurssien vähyys ja työvoimaneuvojien ammattitaito. Maahanmuuttajat kokivat, että virkailijat eivät aina kuuntele tai he eivät tiedä tarpeeksi, jotta osaisivat neuvoa asiakasta eteenpäin. Virkailijoiden toivottiin myös ottavan paremmin huomioon asiakkaiden erilaisuus ja antava enemmän mahdollisuuksia yksilöllisen kokonaistilanteen mukaan. Hyvän viranomaisen ominaisuuksina mainittiin ystävällisyys, rauhallisuus, huomaavaisuus, neuvontahalukkuus ja valmius ohjata asiakas eteenpäin, kiinnostuneisuus, kyky ymmärtää erityistarpeita, ammattitaitoisuus, taito puhua ja selittää asioita selkeästi, kiireettömyys. Lisäksi viranomaisia voisi auttaa paremmin kohtaamaan maahanmuuttaja-asiakas, oma kokemus ulkomailta. (Hammar-Suutari 2003.)

Samassa tutkimuksessa, haastateltiin myös 24 Monikulttuurinen rekrytointi ja oppiniminen -toimintaryhmän jäsentä. He edustivat viranomaisia ja kolmannen sektorin hankkeita, kirkkoa ja yrityselämää. Tuloksena ilmeni, että positiivisena puolena monikulttuurisuustyö toi työhön lisää mielekkyyttä, rikkautta, myönteisyyttä, erilaisuuden sietokyvyn kasvua sekä uusia asioita ja mahdollisuuksia. Haasteena koettiin erilaisten ihmisten kohtaamisen kipupisteet, erilaiset toimintatavat ja niiden ymmärtäminen, kielitaito ja onnistunut kommunikointi. Esiin tuotiin myös, että toisaalta asiakkaan tausta tulee ottaa huomioon, jotta voidaan antaa yksilöllistä asiakaspalvelua, toisaalta taustan ei pitäisi kuitenkaan vaikuttaa kielteisesti palvelun laatuun. Myös asiakkaan omiin olettamuksiin vaikuttaa hänen taustansa: asiakas peilaa tilannetta lähtömaansa olosuhteisiin ja viranomaiskulttuuriin ja näin saattaa olettaa saavansa tietynlaista palvelua tai kohtelua. Haastateltavat olivat kaikki sitä mieltä, että viranomaiset tarvitsevat uusia tietoja, taitoja ja valmiuksia avuksi työhönsä. (Hammar-Suutari 2003.)

Ting-Toomey (1999, 266) muistuttaa, ettei kukaan ihminen pysty yksin selittämään kaikkia kulttuurien erityisominaisuuksia. Kuitenkin jokainen voi pyrkiä ymmärtämään kulttuurista toiseen vaihtelevaa logiikkaa, koska ne ilmenevät erilaisina arvoina ja eroina viestintäkäytännöissä. On hyvä ymmärtää oman tietämyksensä rajallisuus, ja samalla on oltava halukas oppimaan lisää.

### 3.6 Verkostoituminen ja verkostoyhteistyö

Verkostoitumisella tarkoitetaan yritysten ja organisaatioiden erilaisia yhteistyömalleja, joihin useat eri tahot voivat samanaikaisesti osallistua. Yhteistyötahot voivat olla yrityksiä, organisaatioita tai muita toimijoita ja yhteistyö voi vaihdella vapaaehtoisuudesta tiukasti määriteltuihin ja noudatettuihin yhteistyösääntöihin. (Pirnes 2002, 7.)

Verkosto on yksi tapa organisoida yhdessä tekeminen. Verkostonäkökulma on tuonut alueelliseen kehittämiseen, tuotantotoimintaan ja elinkeinopolitiikan edistämiseen useita

uusia toimintamalleja. Verkostomainen yhteistyö on yleistynyt niin paljon, että on alettu puhua verkostoyhteiskunnasta ja - taloudesta. (Linnamaa & Sotarauta 2000, 33.)

Toiminta verkostossa perustuu yhteistyölle ja se on luonteeltaan itseohjautuva ja usein proaktiivista. Verkosto voidaan nähdä vakiintuneiksi sosiaalisiksi suhteiksi toisistaan riippuvaisten toimijoiden välillä. Onnistumisen edellytyksenä on suhteiden muodostuminen ja ihmisten kytkeytyminen toisiinsa, tiedon vaihto ja vuorovaikutus sekä osaamisen hyödyntäminen.

Luonteeltaan verkostot ovat jatkuvia tai melko pysyviä. Verkoston onnistumisessa tärkeää on verkoston osaamisen tunnistaminen, hyvät suhteet sekä sujuva vuorovaikutus verkoston organisaatioiden välillä. Jokaisella verkoston jäsenellä on oma roolinsa ja osaamisalueensa. Usein verkosto nähdään ideaalisena tasa-arvoisten toimijoiden muodostamana kokonaisuutena. (Linnamaa & Sotarauta 2000, 7.) Myös Pirnes (2002, 81) toteaa, että verkostoyhteistyö on suunniteltu pitkäkestoiseksi toiminnaksi. Liian lyhytjänteinen verkostotoiminta voi jopa vaarantaa koko verkostoyhteistyön, kun taas pitkä verkostoyhteistyö antaa enemmän mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseen koko verkostossa.

Hannuksen (2004, 336) mukaan yhteistyöverkostot, kumppanuudet ja ulkoistaminen ovat tärkeitä keinoja hallinnon tehokkuuden parantamisessa. Hannus viittaa Castellsiin (2000), jonka mukaan uuden ajan tietoyhteiskunta on erilaisten virtojen ja verkostojen maailma. Näihin vaikuttaminen on keskeinen tehtävä, kun halutaan kehittää yhteiskuntaa.

Verkosto-osaaminen perustuu Pirneksen (2002, 64) mukaan seuraaviin tekijöihin: Nopeus, joustavuus ja kitkan minimointi. Kun nämä tekijät toteutuvat organisaation verkostoitumisessa, on organisaation toiminta tehokasta. Verkostoituneet organisaatiot kykenevät parempaan palveluun edullisimmin kustannuksin. Verkosto-osaamista tarvitaan sellaisissa organisaatioissa, jotka ovat halukkaita uudistumaan.

Verkosto-osaamisessa on kysymys prosessien uudelleen organisoimisesta. Verkostoitumisesta on mahdollisuus kaikkien organisaatioiden hyötyä, mutta vain harvat organisaatiot osaavat käyttää verkostoitumista hyödykseen. Verkostoituminen sopii kaikenlaisille organisaatioille, mutta vain harvoilla on valmiuksia ja osaamista, että he todellisuudessa hyötyisivät verkostoitumisesta. (Pirnes 2002, 47 - 48.)

Syynä verkostoitumiseen on usein julkisissa organisaatioissa ja valtionhallinnossa kustannustehokkuuteen tähtääminen. Harvalla julkisella organisaatiollakaan on varaa jäädä kehityksestä jälkeen. Siten uusiutuminen on välttämätöntä. (Pirnes 2002, 65.) Rastas (2001, 51) puolestaan toteaa, että verkostoituminen on tuotannollista tai vuorovaikutuksellista yhteistyötä ja sen motiivina voi olla esimerkiksi pääseminen tieteen etulinjaan, tai pyrkimys erikoistua tai

tehostaa toimintaa tai alentaa riskejä. Hakasen ja Sipilän (2007, 25) mielestä verkostoitumisella haetaan yhä useammin osaamisen vahvistamista, kehittämistä, tiedon hankintaa ja oppimista.

Jotta verkostoyhteistyö olisi menestyksellistä, tulee kaikkien samassa verkostossa yhteistyötä tekevien olla sitoutuneita yhteisiin pelisääntöihin sekä tuottaa kokonaisuuteen lisäarvoa. Tämä vaatii, että kaikki verkostoon kuuluvat jäsenet ovat merkityksellisiä. Sellaiset jäsenet, joilla ei ole merkitystä ja jotka hidastavat verkoston toimintaa, tulee karsia pois verkostosta. (Pirnes 2002, 80.)

Yksityisen sektorin lisäksi myös julkisella sektorilla organisaatioiden välinen yhteistyö on muodostunut oleelliseksi menestyksellisen toiminnan ehdoksi. Kumppanuus on tärkeimpiä perinteisiä toimintamalleja verkostoitumisen ohella. Kumppanuusajattelun lähtökohtana on oman osaamisen ja tietopääoman tunnistaminen, arvostaminen ja sen luovuttaminen kumppanin käyttöön. Tällainen toiminta edellyttää paljon avoimuutta ja luottamusta toimijoiden välillä. (Linnamaa & Sotarauta 2000, 7.)

Kumppanuuden edellytyksiä ovat avoimuus, luottamus ja yhteiset toimintatavat kumppanuuteen liittyen. Hyvä kumppanuussuhde tehostaa asiakasyrityksen prosesseja ja jos tukitoimintot on ulkoistettu toimittajalle, voidaan keskittyä omaan ydinosaamiseen. Kumppanuussuhteissa on huolehdittava siitä, että ulkoistamisesta huolimatta organisaation oma päätösvalta säilyy halutunlaisena. (Ylinen 2002, 54 - 57.) Grönroosin mukaan kumppanuussuhteessa molemmilla osapuolilla on yhteiset arvot ja yhteiset tavoitteet (Grönroos 2003, 141).

Julkisen hallinnon ja yksityisen sektorin yritysten kumppanuudet ovat viime vuosina lisääntyneet erityisen voimakkaasti. Se selittyy osaltaan halusta tehostaa yksityisen sektorin osaamisen ja toimintamenetelmien hyödyntämistä julkisella sektorilla. (Linnamaa & Sotarauta 2000, 8.)

Syitä kumppanuussuhteiden muodostamiseen on mm. uuden strategian laatiminen ja kehittämissuunnitelman toteuttamishanke, tai organisaation kriisitilanne vaatii kumppanuussuhteita. Joskus taloudellinen tilanne, esimerkiksi rahoituksen hankkiminen voi vaatia kumppanuutta. Kumppanuussuhde voi olla tuottoisa, jos kumppanuussuhteista muodostuu tiiviitä ja hyviä. Perusteena kumppanuudelle on usein sellainen hanke, jota organisaatio ei kykenisi yksin toteuttamaan. (Pirnes 2002, 25 - 26.)

Verkostoitumisen tärkeyttä on painotettu myös työ- ja elinkeinohallinnossakin, kumppanuus mainitaan yhtenä TE-toimistojen laatukriteerinä. Verkostoituminen ja kumppanuuksien hallinta vaatii osaamista ja resursseja TE-toimistoilta, sillä kumppanuuksien kehittäminen on pitkä

ja vaativa prosessi. Edellytyksenä menestyksekkäälle kumppanuudelle pidetään mm. keskeisten asiakas- ja sidosryhmien tuntemista ja hiljaisten signaalien tunnistamista. Proaktiivinen työvoimapolitiikka edellyttää mm. paikallisia yhteistyöverkostoja, jonka sisällä jokaisella verkoston jäsenellä on oma roolinsa ja osaamisalueensa. (Antola & Palm 2007, 1- 3.)

### 3.7 Yhteenveto

Tietoperustana edellisissä luvuissa ja niiden alaluvuissa on esitelty maahanmuuttoa, maahanmuuttajien kotouttamista ja kotoutumiskoulutusta. Lisäksi on tarkasteltu julkishallinnon asiakaspalvelun kehittämistä sekä kulttuurien välistä kohtaamista asiakaspalvelussa. Myös verkostoitumista ja verkostoyhteistyötä käytiin läpi maahanmuuttajien kotouttamisen tukena.

Yhteenvetona teoriasta voidaan todeta, että maahanmuutto on ilmiö, jota on esiintynyt aina. Hallituksille maahanmuutto asettaa suuren haasteen. Suomi on maahanmuuttomaana melko nuori maa, joten maahanmuuttajien kotoutuminen ja kotouttamistoimenpiteet ovat asia, jotka vielä hakevat muotoaan yhteiskunnassamme. Tosin viime aikoina, vaalien alla, maahanmuuttopoliittinen keskustelu on vilkastunut ja lakia maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta ollaan parhaillaan uudistamassa. Jotta maahanmuutto ja kotoutuminen olisi vaikuttavaa, on kotoutumistoimenpiteisiin ja niiden kehittämiseen kiinnitettävä jatkuvaa huomiota.

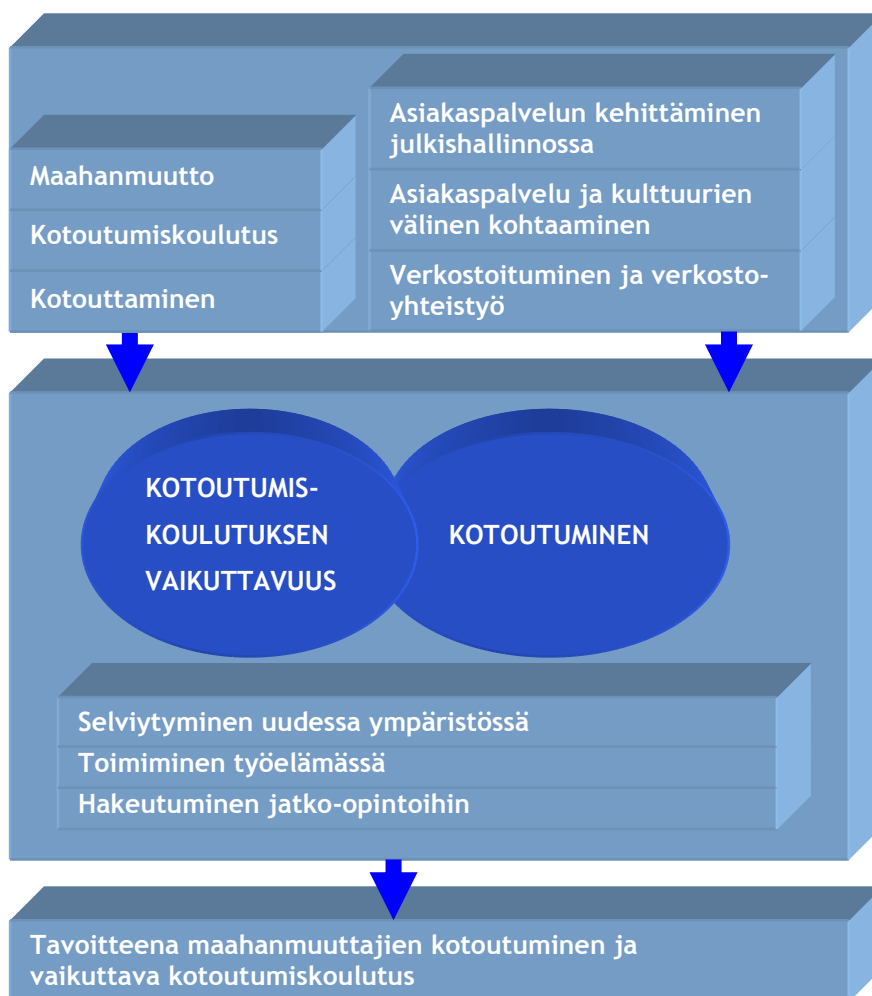
Maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus on kokonaisuus, jossa maahanmuuttaja saa kielellisiä, yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallintaan liittyviä valmiuksia, jotka auttavat häntä kotoutumisessa. Maahanmuuttajia koulutetaan koko ajan aktiivisesti ympäri Suomea. Opetushallitus on laatinut kotoutumiskoulutuksen sisällöksi suosituksen, jota eri oppilaitoksissa sovelletaan eri lailla. Kotoutumiskoulutus on tärkeä väylä maahanmuuttajille kotoutumiseen, joten sen toteutuminen ja tulokset tulisi seurata.

Myös maahanmuuttajien asiakaspalvelu julkishallinnossa on asia, jota halutaan kehittää. Maahanmuuttajien asiakaspalvelu vaatii maahanmuuttajien kanssa työskenteleviltä virkailijoilta kulttuurienvälistä sensitiivisyyttä. Monissa virastoissa on maahanmuuttajien asiakaspalveluun nimetty oma virkailija, vaikka käytännön tasolla maahanmuuttajien kanssa työskentely kuuluu kuitenkin myös koko henkilöstölle.

Maahanmuuttajien kotouttamiseen osallistuvat viranomaisten lisäksi useat eri tahot. Jotta kotouttaminen olisi tuloksellista, eivätkä toimijat tekisi päällekkäistä työtä, tarvitaan myös verkostoyhteistyötä. Monilla paikkakunnilla on aloitettu eri tahojen yhteistyötä maahanmuuttajien kotouttamisen tueksi. Näin saadaan toimijoiden osaaminen yhteiseen käyttöön ja myös kustannuksia on mahdollista jakaa.



Tästä teoriaosuudesta on muodostettu kuviossa 12 esitetty viitekehys. Viitekehys on pohjana tutkimusosioon, jossa pyritään etsimään vastausta tutkimusongelmaan, saavatko maahanmuuttajat kotoutumiskoulutuksesta tarpeeksi valmiuksia selviytyäkseen uudessa ympäristössä, pystyäkseen toimimaan työelämässä ja hakeutuakseen jatko-opintoihin.



Kuvio 12: Opinnäytetyön viitekehys

## 4 Tutkimuksellisen kehittämishankkeen kuvaus

Opinnäytetyön luvussa neljä kuvataan kehittämishanke esittelemällä ensin kehittämishankkeen hankesuunnitelma. Luvussa 4.2 käydään läpi tutkimukselliset ratkaisut ja niiden perusteet. Kyselytutkimuksen toteutus esitellään luvussa 4.3 sekä haastattelututkimuksen toteutus luvussa 4.4. Kuvaus perustuu Laurean LbD-oppimismallin (Kallioinen 2008), Ojasalon ym. (2009) kehittämisen menetelmiin ja Pelinin (2008) projektinhallinnan eri vaiheille.

### 4.1 Hankesuunnitelma

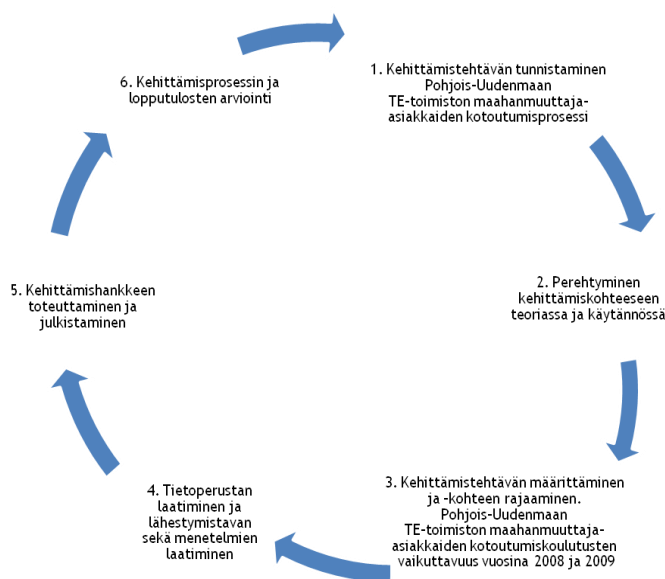
#### 4.1.1 Lähtötilanne ja sen arviointi

Tutkimuksellinen kehittämistyö voi käynnistyä erilaisista lähtökohdista. Siihen kuuluu yleensä käytännön ongelmien ratkaisuja, uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen tuottamista ja toteuttamista. Kehittämistyössä asioiden kuvailun lisäksi myös etsitään niille parempia vaihtoehtoja ja viedään asioita eteenpäin. Vaikka kehittämistyössä tärkeintä on kehittäminen, niin tavoitteena on myös käytännössä saada uutta tietoa. (Ojasalo ym. 2009, 19-20.)

Työ- ja elinkeinohallinto vastaa maahanmuuttajien alkuvaiheen koulutuksesta ja hankkii kotoutumiskoulutusta ulkomaalaisille kotoutujille. Maahanmuuttajien määrän kasvaessa myös ostetun koulutuksen määrä kasvaa. Hankkeen tarkastelujaksolla vuosina 2008 ja 2009 Pohjois-Uudenmaan TE-toimisto osti ja järjesti vuosittain yhden, 12 kuukautta kestävä kotoutumiskoulutuksen. Järjestettävien kotoutumiskoulutusten määrä Pohjois-Uudellamaalla on kasvanut jo niin, että vuonna 2010 aloitettiin neljä uutta 12 kuukauden kotoutumiskoulutusta. Kotoutumiskoulutus on tärkeä väylä maahanmuuttajilla kotoutumiseen ja sijoittumiseen työelämään. Koulutus on myös kallista yhteiskunnalle, joten sen vaikuttavuutta olisi hyvä sekä tarkistaa että arvioida säännöllisesti.

Palautetta koulutuksista saadaan kahdella tavalla. Koulutuksen jälkeen kurssilaiset täyttävät verkossa TE-hallinnon laatiman Opal-palautteen, joka käytössä kaikilla työvoimapoliittisilla kursseilla. Eli Opalissa ei ole huomioitu erikseen kotoutumiskoulutuksen osallistuvien ulkomaalaistaustaa esimerkiksi selkosuomea käyttämällä. TE-toimistoissa seurataan lisäksi koulutuksen käyneiden työttömyysprosenttia kolme kuukautta kurssin jälkeen. Koska palautteen saaminen kotouttamistoimenpiteiden tehokkuudesta on tällä hetkellä puutteellista, valitsi opinnäytetyön tekijä kotouttamisen ja kotoutumiskoulutuksen vaikuttavuuden kehittämisprojektiin.

Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin tässä opinnäytetyössä voi kuvata seuraavasti muokailen Ojasalo ym. (2009, 24) tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin kuviota.



Kuvio 13: Tutkimuksellinen kehitystyön prosessi (mukaillen Ojasalo ym. 2009, 24)

Koko kehittämisprosessin ajan on myös huomioitava järjestelmällisyydestä, analyttisyydestä, kriittisyydestä, aktiivisesta vuorovaikutuksesta, kirjoittamisesta eri tahoille sekä eettisyydestä (mukaillen Ojasalo ym. 2009, 24).

#### 4.1.2 Hankkeen tehtävät ja tavoitteet

Kehittämistehtävällä määritellään tarkasti se, mihin kehittämisellä pyritään. Kehittämistehtävänä voi olla konkreettisen tuotoksen, toimintatavan tai kehittämisideoiden luominen. Tehtävän onnistumiselle on tärkeää, että kehittämistehtävä on tarkasti määritelty ja sille on myös rakennettu mahdollisimman selkeät mittarit, joilla tuloksia voidaan arvioida. Tässä voidaan käyttää sekä määrällisiä mittareita että laadullisia mittareita. (Ojasalo ym. 2009, 33-34.)

Tässä opinnäytetyössä kehittämistehtävä nousi esiin opinnäytetyön tekijän työstä TE-toimistossa maahanmuuttajien parissa. Kotoutumiskoulutusten vaikuttavuutta ja kotoutumista ei ollut aiemmin mitattu perusteellisesti. Opinnäytetyön tekijä, ohjaava opettaja sekä toimistonjohtaja ja väliesimies kävivät aluksi läpi kehittämisohjelmaa ja vahvistivat sen sisällön ja toteuttamistavan. Toteuttamiselle ei asetettu määräaikaa, mutta tarkoitus oli saada toteutettua hanke vuoden 2010 aikana. Hankkeen etenemisestä raportoitui TE-toimiston johtajalle sekä väliesimiehelle hankkeen aikana.

Hanketta toteutti opinnäytetyönä Pohjois-Uudenmaan TE-toimistossa maahanmuuttovirkailijana toimiva työvoimaneuvoja. Tavoitteena oli saada palautetta kotoutumiskoulutuksen suorittaneilta maahanmuuttajilta ja heidän kouluttajiltaan ja sen pohjalta arvioida kotoutumiskoulutuksen vaikuttavuutta. Tarkoitus oli myös saada kehittämisideoita sekä kotoutumiskoulutukseen että asiakaspalveluun TE-toimistossa.

#### 4.1.3 Hankkeen aikataulu

Opinnäytetyö tehtiin Laurea-ammattikorkeakoulussa ja laajuudeltaan työ on 30 opintopistettä. Opinnäytteen työstäminen alkoi syyskuussa 2009 ja työ valmistui marraskuussa 2010. Alla olevassa taulukossa on yksilöity opinnäytteen aikataulutus.

Ajankohta	Toimenpide
9/2009 - 4/2010	teoreettinen viitekehys, kirjoitustyö
5/2010	haastattelulomakkeen laadinta ja testaus
6/2010	lomakkeen postittaminen
8/2010	tulosten kokoaminen ja analysointi
9/2010 - 10/2010	kirjoitustyö, teemahaastattelut
11/2010	kirjoitustyö, työn viimeistely ja esittely
20.12.2010	valmistumispäivä

Taulukko 2: Opinnäytetyön aikataulu

#### 4.1.4 Hankkeen organisaatio ja resurssit

Hankeorganisaatio koostuu opinnäytetyön tekijästä, TE-toimiston johtajasta sekä väliesimiehestä.

Hankeresurssit koostuvat opinnäytetyöntekijän ja kohdeorganisaation johtajan ja väliesimiehen työajasta, materiaaleista (paperit, kirjekuoret, postitus), jotka olivat myös hankkeen kustannuksia. Lisäksi opinnäytetyön tekijälle myönnettiin kymmenen palkallista työpäivää hankkeen toteuttamiseen.

#### 4.1.5 Hankkeen riskit

Pelin (2008, 145) esittää kehittämishankkeen riskien muodostuvan aikataulu- ja resurssiongelmistä sekä tutkimuksen vastauksiin liittyvistä ongelmista. Tässä kehittämishankkeessa riskinä nousi esiin kulttuurien välinen erilaisuus ja kyselyyn vastanneiden suomen kielen taito. Tämä asetti haasteen, miten kyselyn saisi ymmärrettävään muotoon, jotta vastauksista saataisiin todenmukaisia.

#### 4.2 Hankkeen tutkimukselliset ratkaisut

Tutkimusstrategialla tarkoitetaan tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuutta ja siitä suppeampana käsitteenä on erotettava tutkimusmetodi termi (Hirsjärvi ym. 2009, 132). Tässä opinnäytetyössä tutkimusstrategiana käytettiin tapaustutkimusta eli case studya. Tut-

kimusmetodina eli aineiston keräämisen menetelminä käytettiin kyselytutkimusta, teema-haastattelua, dokumenttianalyysia ja havainnointia.

#### 4.2.1 Tutkimusnäkökulmana tapaustutkimus ja käytetyt tutkimusmenetelmät

Tapaustutkimus on kvalitatiivisen metodologian keskeinen tiedonhankinnan strategia. Lähes kaikki kvalitatiivinen tutkimus on tapaustutkimusta. (Metsämuuronen 2008, 18.) Tapaustutkimusta on kritisoitu edustavuuden puutteesta sekä puutteellisesta kurinalaisuudesta aineistoa kerättyä ja analysoitaessa. Sen vuoksi tapaustutkimuksessa täytyy tehdä näkyväksi tutkimusprosessi, jotta päästään selville siitä, miten johtopäätöksiin on päädytty. Samalla voidaan myös arvioida tulosten luotettavuutta. Kuitenkaan määrällinen, eikä laadullinenkaan aineisto ei muutu teoriaksi ilman tulkintaa, joka on aina inhimillisen prosessoinnin tulosta. Tapaustutkimuksen yhtenä vahvuutena voidaan pitää sen kokonaisvaltaisuutta. Tutkimus voi tapauksenkin keskittyessään olla myös selektiivistä. (Eskola 2010, 190- 191.)

Kehittämistyössä tapaustutkimus sopii hyvin lähestymistavaksi, kun halutaan syvällistä ymmärrystä organisaation tilanteeseen ja halutaan ratkaista ilmennyt ongelma tai tuottaa tutkimuksen avulla kehittämis ehdotuksia. Tapaustutkimuksessa kohdetta tutkitaan sen omassa ympäristössä. (Ojansalo ym. 2009, 38.)

Metsämuuronen (2008, 19) esittää Cohenin ja Manionin (1980 ja 1995) siteeraten tapaustutkimuksen etuihin sen, että se antaa mahdollisuuden yleistämiselle. Tapaustutkimus on myös usein lähtökohta muutoksiin, koska tuloksia voidaan tuoda käytäntöön. Raportointi on myös mahdollista tehdä helposti ymmärrettäväksi ja siinä suhteessa mahdollistaa laajan lukijakunnan. Yleistämisessä Metsämuuronen (2008, 18) viittaa vielä Stakesiin (2005) ja muistuttaa, että yleistäminen ei saa olla itsetarkoitus, vaan tärkeämpää on tapauksen ymmärtäminen.

#### 4.2.2 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusote

Tässä kehittämistyössä on käytetty sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusotetta. Metsämuuronen (2008, 60) mielestä on järkevää valita joko toinen tutkimusotteista pääasialliseksi, koska tutkimusotteet eroavat toisistaan paljon. Koska tässä tutkimuksessa lähtökohtana oli tehdä laadullista tutkimusta, liitettiin siihen kvantitatiivinen mittausta, jolla pyrittiin nostamaan esiin merkityksellisiä tuloksia.

Hirsjärven ym. (2009, 136-137) mielestä kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimustapoja on vaikea tarkkarajaisesti erottaa toisistaan, enemmänkin niiden voidaan sanovan toisiaan täydentäviksi lähestymistavoiksi. Ne voivat täydentää toisiaan esimerkiksi niin, että kvalitatiivista käytetään kvantitatiivisen esikokeena takaamaan sitä, että mitattavat seikat ovat tarkoituksenmukaisia. Menetelmiä voidaan käyttää myös rinnakkain sekä niin, että kvantitatiivinen aihe edeltää kvalitatiivista vaihetta.

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen eli siinä pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Pyrkimyksenä on ennemminkin löytää tai paljastaa tosiasioista kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Kvalitatiivisen tutkimuksen pääpiirteinä Hirsjärvi ym. (2009, 164) esittää sen, että tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, aineisto kootaan todellisissa tilanteissa. Lisäksi suositaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina ja kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti.

Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiin pääpiirteisiin kuuluu mm. se, että aineiston kerätään niin, että se soveltuu määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen. Mukana ovat myös johtopäätökset aiemmista tutkimuksista sekä aiemmat teoriat. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tarkat koehenkilömäärittelyt ja otantasuunnitelmat. Aineisto saatetaan tilastolliseen muotoon ja päätelmät tehdään tilastolliseen analysointiin perustuen. (Hirsjärvi ym. 2009, 140.)

Useiden tutkimusmenetelmien käyttö eli triangulaatio mahdollistaa varmemman tiedon saamisen. Triangulaatiossa samaa ilmiötä voidaan tarkastella useasta eri suunnasta. (Metsämuuronen 1980, 60.)

#### 4.2.3 Kvantitatiivinen kyselytutkimus

Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta ja siinä sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Kyselytutkimuksessa tietoja mitataan erilaisilla mittareilla, mittarit koostuvat kysymyksistä ja väitteistä. Mittaus tapahtuu kyselylomakkeella. Kun kyselytutkimuksen kohteena ovat mielipiteet, asenteet ja arvot, ovat ne niin moniulotteisia ja myös monimutkaisia, jolloin niiden mittauskaan ei ole yksinkertaista. Kyselylomake täytyy suunnitella huolellisesti. Kun vastaaja on täyttänyt lomakkeen, on myöhäistä enää tehdä muutoksia. Ratkaisevaa on, kysytäänkö sekä sisällöllisesti oikeita kysymyksiä että tilastollisesti mielekkäällä tavalla. (Vehkalahti 2008, 20.)

Myös Valli (2010, 103) pohtii kysymysten muotoilemista, sillä kysymykset luovat onnistumisen perustan tutkimukselle. Hän huomauttaa, että jos vastaaja ei ajattele kysymystä, kuten tutkija on tarkoittanut, tulokset vääristyvät. Tämä vaara on suuri, kun vastaajana on toisesta kulttuuritaustasta tullut vastaaja. Tämän tutkimuksen tuloksissa näkyi tämä piirre joidenkin kysymysten osalta, kysymys oli ymmärretty eri tavalla kuin tutkija oli sen tarkoittanut.

Tässä tutkimuksessa mitattiin kyselytutkimuksella kotoutumiskoulutuksen suorittaneiden kokemuksia koulutuksesta ja kotoutumisesta. Kysely tehtiin postikyselynä, koska sen odotettiin olevan tavoittavampi kuin verkkokysely. Lomakkeen suunnitteluun kiinnitettiin erityistä huomiota. Teoreettisen viitekehyksen ja tutkimusongelman pohjalta koottiin tärkeimmät asiat, joita mitattiin.

Kysymystyypit lomakkeessa olivat enimmäkseen monivalintakysymyksiä. Tällä pyrittiin helpottamaan vastaamista. Lisäksi mukana oli kuusi avointa kysymystä, joilla haluttiin antaa vastaajille mahdollisuus sanoa, mitä hänellä on todella mielessään ja toisekseen avoimilla kysymyksillä haluttiin kerätä vastaajilta ideoita kehittämiseen. Lomakkeen testasi maahanmuuttaja asiakas, joka oli käynyt kotoutumiskoulutuksen. Testaamisen jälkeen lomakkeeseen tehtiin vielä muutoksia.

Kyselylomaketta rakentaessa yksi vaikeus oli se, että kyseessä oli asioita, jotka eivät ole mitattavassa muodossa, eikä niihin ole mittaria. Valli (2010, 104) toteaa, että tällöin joudutaan operationalisoimaan käytetyt käsitteet mittariksi. Esimerkiksi sosiaalisuuden mittaaminen voidaan rakentaa käsitteille, jotka nousevat sosiaalisuuden määritelmästä. Mittarin rakentaminen toteutetaan niin, että teorian pohjalta etsitään keskeisimmät käsitteet. Tätä tapaa sovellettiin myös tässä tutkimuksessa.

#### 4.2.4 Kvalitatiivinen haastattelututkimus

Teemahaastattelu vastaa monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia, mutta se on myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa käyttökelpoinen (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Teemahaastattelua käytettiin tässä kotoutumiskoulutuksen vaikuttavuustutkimuksessa yhtenä tiedonkeräysmenetelmänä.

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Sen ominaispiirteenä on se, että haastattelun aihepiiri eli teema-alue on tiedossa, kysymysten muoto ja järjestys vain puuttuu. (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Eskola & Vastamäki 2010, 26.)

Hirsjärvi ja Hurme (2000, 47) avaavat vielä teemahaastattelun ominaispiirteitä viitaten Merroon, Fiskeen ja Kendalliin (1956). He esittelevät teemahaastattelun kokonaisuuden neljänä eri vaiheena. Ensimmäiseksi teemahaastattelussa haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen. Tässä tutkimuksessa kouluttajat ovat molemmat olleet vastuukouluttajina maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksessa. Toiseksi tutkija on selvittänyt alustavasti aihealueen tärkeitä osia, rakenteita ja kokonaisuutta. Tämän jälkeen tutkija on sisältö- tai tilanneanalyysin avulla tullut tiettyyn päätöksiin määräävistä tekijöistä ja hän tämän analyysin pohjalta kehittää haastattelurungon. Viimeiseksi haastattelua suunnataan tutkittavien subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, jotka tutkija on analysoinut ennalta.

Teemahaastattelun avulla tässä tutkimuksessa haluttiin saada tietoon kouluttajien sekä Mosaikkiprojektin työhönvalmentajan käsitys opiskelijoiden kotoutumisesta ja kotoutumiskoulutuksesta sekä opinnäytetyössä saaduista kyselytutkimuksen tuloksista. Teemat luotiin opinnäytteen teoreettisen tietoperustan avulla sekä kyselytutkimuksesta saaduista tuloksista.

Teemahaastattelu toteutettiin sähköpostitse, haastatteleamalla vuosien 2008 ja 2009 kotoutumiskoulutusten kouluttajaa sekä Mosaiikkiprojektin työvalmentajaa.

#### 4.2.5 Kirjallinen dokumenttitutkimus ja havainnointi

Tutkimuksessa voidaan käyttää myös valmiita yksityisiä tai julkisia dokumentteja, jotka toiset ovat jo valmiiksi keränneet. Valmiita dokumentteja käytettäessä on hyvä muistaa, että ne ovat tuotettu omaan, tiettyyn tarkoitukseen. Tällöin on muistettava lähdekritiikin käyttäminen. (Tampereen yliopisto 2009.) Tässä kehittämishankkeessa käytettyjä dokumentteja olivat esimerkiksi kirjallisuus, joka sisälsi aiempia tutkimuksia maahanmuuttajien kotoutumisesta ja koulutuksesta sekä muu tieteellinen kirjallisuus aiheesta sekä TE-toimiston Opal-palautteet kotoutumiskoulutuksista.

Havainnointi tarkoittaa Metsämuurosen (2008, 42) mukaan sitä, että tutkija tarkkailee objektiivisesti tutkimuksen kohdetta ja tekee siitä muistiinpanoja. Tampereen yliopiston (2009) mukaan Hirsjärvi ym. (2004, 201-203) havainnoilla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset todella sen mukaan kuin sanovat toimivansa. Havainnointi sopii laadullisen tutkimuksen menetelmäksi, esimerkiksi vuorovaikutuksen tutkimukseen. Tässä toimintatutkimuksessa havainnointia oli myös tutkimuksen tekijän käytännön kokemus, joka hänellä on siitä, että on itse asunut maahanmuuttajana toisessa kulttuurissa sekä työskennellyt monikulttuurisissa työtehtävissä.

#### 4.3 Kyselytutkimuksen toteutus

Kyselytutkimus on yksi tapa kerätä aineistoa. Tässä opinnäytteessä kyselytutkimukseen päädyttiin, jotta kotoutumiskoulutuksen suorittaneille maahanmuuttajille voitaisiin esittää täsmälleen samat kysymykset, samassa muodossa. Myös sillä, että kyselyyn sai vastata anonyymisti, odotettiin olevan vastaamiskynnystä madaltava vaikutus. Anonyymiydellä toivottiin olevan myös vaikutusta siihen, että kysymyksiin vastattaisiin todenmukaisemmin.

##### 4.3.1 Kohderyhmä, tutkittavat asiat ja kyselylomakkeen laatiminen sekä testaaminen

Kyselylomakehaastattelun kohderyhmänä olivat Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston järjestämän kotoutumiskoulutuksen maahanmuuttaja-opiskelijat vuosina 2008 ja 2009. Kyselylomake lähetettiin yhteensä 38 koulutuksen käyneelle. Kurssin ryhmän koko on määritelty hankintasopimuksen mukaan 16:een, mutta koska koulutus voi keskeytyä jostakin syystä, valitaan kurssia aloittamaan yleensä 17 - 18 opiskelijaa.

Kyselylomakkeen suunnitteli opinnäytetyön tekijä kehittämisprojektin tutkimusongelman ja tutkimuskirjallisuuden pohjalta. Kysymykset käytiin läpi ja muokattiin sekä Hyria Oy:n valmentavan koulutuksen koulutuspäällikön kanssa että maahanmuuttajataustaisen yliopiston kielten - ja kirjallisuuden opettajan kanssa. Lisäksi kyselylomake käytiin läpi vielä Pohjois-



Uudenmaan TE-toimiston johtajan ja väliesimiehen kanssa. Lomakkeen testasi yksi kohderyhmään kuulunut maahanmuuttaja.

#### 4.3.2 Tiedonkeruu

Tiedonkeruu aloitettiin niin, että kyselylomake (liite 2) sekä saate (liite 3) lähetettiin 14.6.2010 kohderyhmälle eli maahanmuuttajakoulutuksen suorittaneille. Lomake pyydettiin palauttamaan mukana olleessa maksetussa postikuoressa 30.6.2010 mennessä. 16 päivän vastausaikaa voidaan pitää suhteellisen pitkänä, vastaajille haluttiin kuitenkin antaa tarpeeksi aikaa perehtyä lomakkeeseen ja käydä sen aihealuetta läpi.

#### 4.3.3 Kyselytutkimuksen tulokset

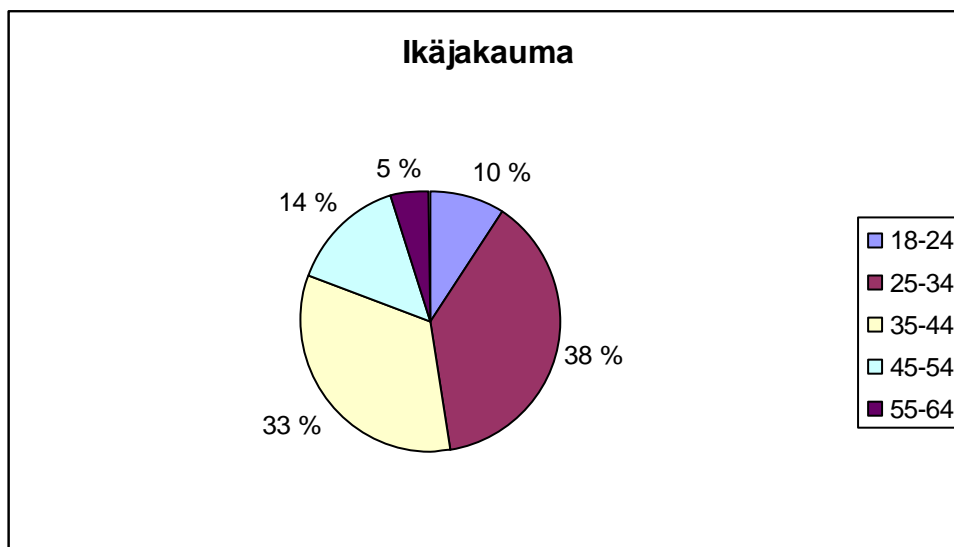
Tässä luvussa esitetään maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen kyselytutkimuksen tulokset. Vuoden 2008 kotoutumiskoulutukseen hakemuksia tuli 92 kappaletta. Kurssin aikana kursilla opiskeli 20 opiskelijaa. Oppilasmäärä koulutuksissa on 16, mutta koska osa keskeyttää kurssin esimerkiksi paikkakunnalta muuton, äitiysloman tai töihin menon takia, niin kurssille valitaan uusi opiskelija keskeyttäneen tilalle. Vuonna 2009 hakemuksia koulutukseen oli 80. Kurssilla opiskeli vuoden aikana yhteensä 18 oppilasta. Kyselytutkimus lähetettiin yhteensä 38 maahanmuuttajalle, jotka opiskelivat kotoutumiskoulutuksissa vuosina 2008 tai 2009. Vastauksia saatiin 21, joten vastausprosentiksi tuli 55 prosenttia. Kysely oli nelisivuinen ja siinä oli 64 kysymystä, joihin pystyi vastaamaan rastittamalla oikean vastausvaihtoehdon. Avoimia kysymyksiä oli viisi kappaletta.

Kyselylomake jakaantui viiteen eri teemaan, joiden mukaisesti tulokset esitetään:

1. Taustatiedot
2. TE-toimiston kotouttamispalvelut
3. Kotoutumiskoulutukseen hakeminen
4. Kotoutumiskoulutuksen sisältö ja tavoitteet sekä työharjoittelujakso
5. Kotoutumiskoulutuksen jälkeen.

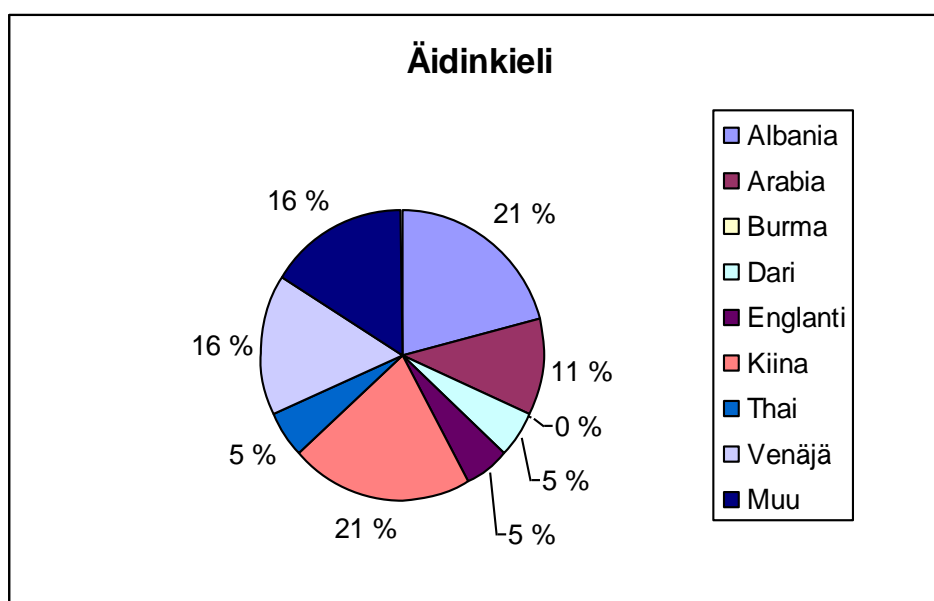
#### Taustatietoja vastaajista

Taustatietoja maahanmuuttajakoulutuksen käynneistä henkilöistä kerättiin kysymyksillä 1.1. - 1.12. Tutkimuslomakkeeseen vastanneista miehiä oli 8 ja naisia 13. Ikäjakaumassa heistä yhteensä 71 prosenttia sijoittui 25 - 44-vuotiaisiin.



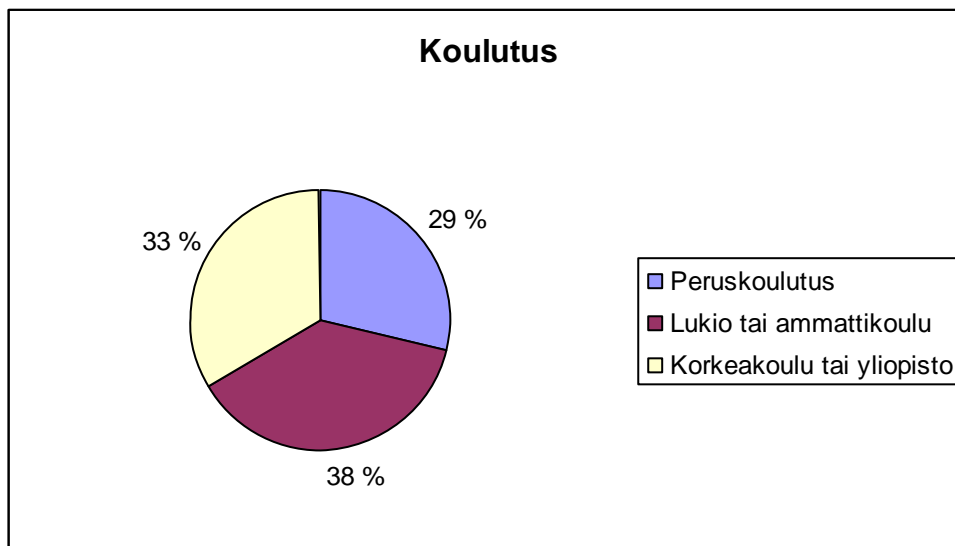
Kuvio 14: Vastaajien ikäjakauma

Enemmistö vastaajista oli naimisissa eli 17 vastaajaa. Naimisissa olevilta kysyttiin lisäkysymyksellä puolison kotimaata. Viiden vastaajan puoliso oli suomalainen, muilla puoliso oli ulkomaalaistaustainen. Maahantuloperusteena 12 ilmoitti Suomeen muuton syyksi avioliiton, joten moni seurasi Suomeen myös ulkomaalaista puolisoaan. Vastaajista seitsemällä ei ollut lapsia ollenkaan, yksi- tai kaksilapsia oli yhteensä kymmenen vastaajaa. Valtaosa vastaajista eli 19 henkilöä, oli ollut Suomessa alle kolme vuotta, eli he olivat vielä niin sanottuja kotoutujia. Äidinkieleltään suurimmat ryhmät olivat albania (4), kiina (4) ja venäjä (3). Muita äidinkieliä olivat arabia, dari, englantia, thai, yoruba, espanja ja mongolia.



Kuvio 15: Vastaajien äidinkieli

Saatu pohjakoulutus vastaajilla jakaantui hyvin tasaisesti. Peruskoulutuksen oli saanut ulkomailla kuusi, lukion tai ammattikoulun käyneitä oli kahdeksan vastaajaa. Korkeakoulun tai yliopiston suorittaneita oli seitsemän.



Kuvio 16: Vastaajien koulutustausta

Vastaajilta kysyttiin kohdassa 1.9. avoimella kysymyksellä ammattia. Vastaukseksi saatiin muun muassa seuraavia: kaksi fysioterapeuttia, insinööri, sosiaalityöntekijä, putkimies, kolme kampaajaa, kaksi myyjää, kirjanpitäjä, sihteeri, kotiäiti, opiskelija, rakennusmies, peruskoulunopettaja. Viisi ei vastannut ammattia koskevaan kysymykseen. Työkokemusta Suomessa ei ollut valtaosalla (13). Alle vuoden Suomessa oli työskennellyt neljä ja 1-4 vuotta neljä vastaajaa. Oma ammattia vastaavaa työtä ilmoitti saaneensa kuusi. Jokaisella oli muualta kuin Suomesta saatua työkokemusta, seitsemällä vastaajalla työkokemusta oli yli 10 vuotta.

Taustatiedot vastaajista							
Sukupuoli		Ikä		Siviilisääty		Lasten lukumäärä	
Miehiä	8	18-24v	2	Naimaton	1	0	7
Naisia	13	25-34v	8	Naimisissa/avoliitossa	17	1	5
		35-44v	7	Eronnut	1	2	5
		45-54v	3	Leski	1	3	1
		55-64v	1			4	1
						5	1
						6-	1
Äidinkieli		Miksi muutit Suomeen		Kuinka kauan olet asunut Suomessa		Koulutus, jonka olet suorittanut kotimaassa	
Albania	4	Avoliitto	12	1-3v	19	Peruskoulu	6
Arabia	2	Opiskelu	0	4-5v	1	Lukio/ammattikoulu	8
Burma	0	Pakolainen	1	6-10v	1	Korkeakoulu/Yliopisto	7
Dari	1	Paluumuutto	3				
Englanti	1	Työ	2				
Kiina	4	Muu syy	2				
Thai	1						
Venäjä	3						
Muu	3						
Jos sinulla on korkeakoulututkinto, oletko hakenut rinnastusta		Työkokemus Suomesta		Jos olet työssä Suomessa, saitko oman ammatin työtä		Työkokemus muualta kuin Suomesta	
Kyllä	2	Ei ole	13	Kyllä	6	Alle 1 vuosi	3
En	2	Alle 1v	4	En	11	1-4 vuotta	5
		1-4 vuotta	4			5-10 vuotta	3
		5-10 vuotta	0			Yli 10 vuotta	7
		Yli 10 vuotta	0				

Taulukko 3: Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

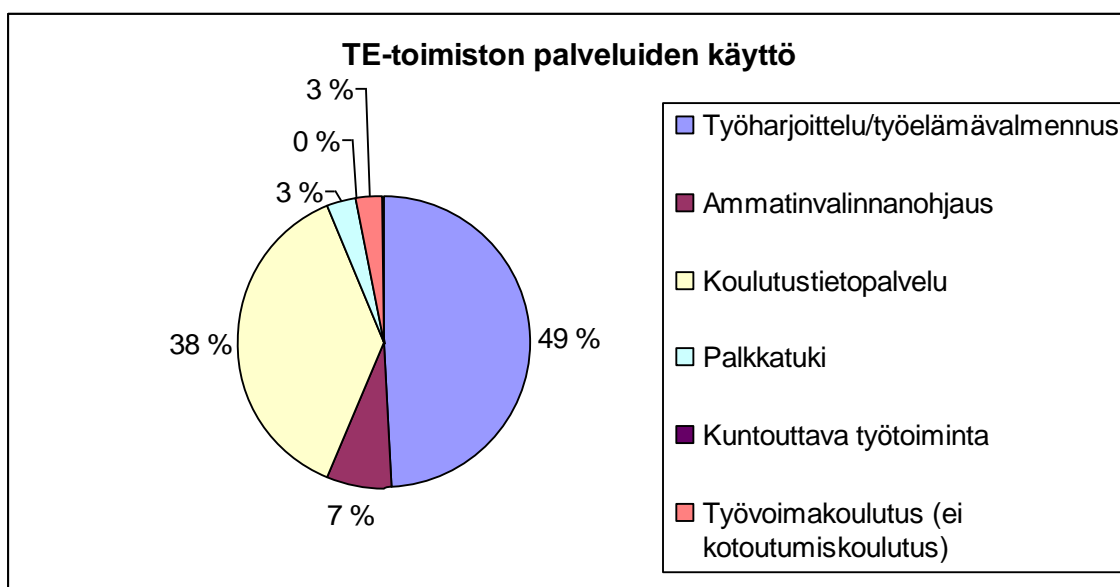
## TE-toimiston kotouttamispalvelut

Työ- ja elinkeinotoimiston kotouttamispalveluista kysyttiin kysymyksillä 2.1. - 2.6. TE-toimistossa laadittavasta kotoutumissuunnitelmasta 19 vastasi olleen hänelle apua, kaksi ei vastannut kysymykseen. Vastaajista 18 koki pääsyn hoitamaan asioita TE-toimistoon helpoksi, kaksi piti sitä vaikeana.

Avoimella kysymyksellä kysyttiin kohdassa 2.5. mielipidettä asiakaspalvelusta TE-toimistossa. Viisi ei vastannut kysymykseen, loput antoivat hyviä arvosteluja asiakaspalvelusta.

Kysymys 2.6. oli myös avoin kysymys: ”Minkälaista apua odotit TE-toimistolta”. Seitsemän vastaajaa toivoi apua työnhaussa ja kolme toivoi lisää suomen kielen koulutusta. Muissa yksittäisissä kommentteissa toivottiin neuvoja siihen, missä voisi opiskella Suomessa ja apua valita sopiva ammatti Suomessa. Myös opastusta työharjoitteluun kaivattiin sekä neuvoja oman yritystoiminnan aloittamiseen.

Työ- ja elinkeinotoimiston palveluja (muuta kuin kotoutumiskoulutus) ilmoitti käyttäneensä 18. Monet heistä olivat käyttäneet useampia palveluja. Eniten palveluista oli käytetty työharjoittelua tai työelämävalmennusta, johon oli osallistunut 49 % vastaajista.



Kuvio 17: Vastaajien käyttämät työ- ja elinkeinotoimiston palvelut

Kotouttamispalveluiden käytössä kysyttiin myös tulkin käyttöä. Kymmenen vastasi, että hänelle on varattu TE-toimistosta tulkki asiakaspalvelutilanteeseen, 11 vastasi, että heille ei ollut varattu tulkkia. Tästä voi olettaa, että jälkimmäiset vastaajat pärjäsivät TE-toimistossa englannin tai venäjän kielellään. Lisäksi heiltä, jotka eivät olleet saaneet tulkkipalveluja, kysyt-

tiin olisivatko he sitä tarvinneet. Tähän seitsemän vastasi kyllä. Tätä voisi tulkita sillä, että asiakas käytti tilanteessa englantia, joka ei ole hänen äidinkieli, ja hän koki että olisi tullut ymmärretyksi paremmin omalla äidinkielellään.

Palaute työ- ja elinkeinotoimiston kotouttamispalveluista					
Oliko kotoutumissuunnitelmasta sinulle hyötyä		Oletko käyttänyt joitakin seuraavista TE-toimiston palveluista		Pääseekö TE-toimistoon helposti hoitamaan asioita	
Kyllä	19	Työharjoittelu/Työelämävalmennus	14	Kyllä	18
Ei	0	Ammatinvalinnanohjaus	2	Ei	2
		Koulutustietopalvelu	11		
		Palkkatuki	1		
		Kuntouttava työtoiminta	0		
		Työvoimakoulutus (Ei kotoutumiskoulutus)	1		
Onko Sinulle varattu koskaan tulkkia TE-toimistossa		Jos vastasit ei, olisitko tarvinnut tulkin apua			
Kyllä	10	Kyllä	7		
Ei	11	En	6		

Taulukko 4: Palaute TE-toimiston kotouttamispalveluista

#### Kotoutumiskoulutukseen hakeminen

Kotoutumiskoulutukseen hakemisen helppoutta tai vaikeutta, koulutuksesta saadun tiedon lähdettä ja halukkuutta koulutukseen mitattiin kysymyksillä 3.1. - 3.9. Tiedon kotoutumiskoulutuksesta ilmoitti saaneensa TE-toimistosta 20 vastaajaa. 13 ilmoitti saaneensa tiedon myös sosiaalitoimesta tai Hyria koulutuksesta, eli tietoa koulutuksesta oli saatu useasta eri lähteestä. Koulutukseen hakemista piti helppona 13 ja seitsemän henkilöä koki sen vaikeaksi. Suomen kielen opiskelun koki tärkeänä 20.

Kotoutumiskoulutukseen hakeminen							
Sain tiedon kotoutumis-koulutuksesta TE-toimistosta		Sain tiedon kotoutumiskoulutuksesta sosiaali-toimistosta		Sain tiedon kotoutumiskoulutuksesta Hyriasta		Sain tiedon kotoutumiskoulutuksesta muualta	
Kyllä	20	Kyllä	4	Kyllä	5	Kyllä	1
Ei	1	Ei	13	Ei	13	Ei	10
Koulutukseen hakeminen oli helppoa		Pidän Suomen kielen opiskelua tärkeänä		Suoritin koko kotoutumiskoulutuksen (12 kuukautta)		Aloitin suomen kielen opiskelun, koska halusin itse opiskelemaan	
Kyllä	13	Kyllä	20	Kyllä	17	Kyllä	19
Ei	7	Ei	1	Ei	2	Ei	1
Aloitin suomen kielen opiskelun, koska kurssille täytyi hakea (TE-toimiston osoitus)							
Kyllä	10						
Ei	8						

Taulukko 5: Kotoutumiskoulutukseen hakeminen

### Kotoutumiskoulutuksen sisältö ja tavoitteet sekä työharjoittelujakso

Kotoutumiskoulutuksen sisältöä ja siihen liittyvää työharjoittelujaksoa tarkasteltiin kysymysten 4.1. - 4.32. avulla. **Kotoutumiskoulutuksen sisältöön** vaikutettiin olleen varsin tyytyväisiä. Kurssin sisältöä pidettiin hyvänä (17), opettajat olivat asiantuntevia (20), oppimateriaali oli hyvä (18), ryhmän koko oli sopiva (18) ja opetus oli monipuolista (18). Ryhmän taso aiheutti eniten hajontaa. Ryhmän tasoa piti liian helppona itselleen viisi ja liian vaikeana kolme vastaajaa. 11 ilmoitti saaneen kurssilla lisäohjausta.

**Kotoutumiskoulutuksen tavoitteet** näyttivät kyselyn mukaan toteutuneen puolittain. Kotoutumiskoulutuksen koettiin auttaneen sopeutumaan suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan (20) sekä siihen, että vastaaja pystyi kurssin jälkeen huolehtimaan paremmin omista ja perheensä asioista Suomessa (19). Ammatilliseen koulutukseen pääsemiseen kuitenkin kotoutumiskoulutuksen ei koettu auttaneen (13). Työhön pääsemisessä kotoutumiskoulutus ei auttanut 11 vastaajan mielestä, kahdeksan koki koulutuksen auttaneen työhön pääsemisessä.

Avoimella kysymyksellä (4.17) kysyttiin, miten kotoutumiskoulutusta voisi parantaa.

Vastausten mukaan koulutuksessa voisi olla omat ryhmät eri koulutustaustoista tuleville, esimerkiksi akateemisille ja kouluttamattomille omat ryhmät. Lisäksi koulutuksessa toivottiin käytettävän oppikirjoja, eikä monisteita. Koulutuksen toivottiin olevan myös pitempi ja koulutuksen jälkeen haluttaisiin enemmän mahdollisuuksia jatkokursseihin. Lisäksi esitettiin seuraavanlaisia yksittäisiä mielipiteitä:

- *“I suggest that the teacher uses sometimes a language understood by the students to explain the material, sometimes we fail to understand what he/she wants to explain.”*
- *“Auttamaan enemmän pääsemään kouluihin ja töihin ja opettaa paremman suomen kielen ja muita kieliä.”*
- *“Asioiden hoitoa viranomaisten kanssa pitäisi harjoitella, kuten lääkäri, poliisi, työvoimatoimisto, kela, hammaslääkäri jne.”*

Kotoutumiskoulutuksen sisällön toteutuminen							
Kurssin sisältö oli hyvä		Opettajat olivat asiantuntevia (osasi opettaa ja tiesi asiat)		Kotitehtävät auttoivat oppimaan		Oppimateriaali kurssilla oli hyvä	
Kyllä	17	Kyllä	20	Kyllä	20	Kyllä	18
Ei	4	Ei	1	Ei	1	Ei	3
Kurssi oli sopivan pitkä		Opiskelijamäärä (= ryhmän koko) oli sopiva		Ryhmän taso oli minulle sopiva		Ryhmän taso oli minulle liian helppo	
Kyllä	18	Kyllä	18	Kyllä	15	Kyllä	5
Ei	3	Ei	3	Ei	6	Ei	15
Ryhmän taso oli minulle liian vaikea		Sain koulutuksen aikana lisäohjausta eli tukiopetusta		Opetus oli monipuolista.		Olisitko halunnut olla koulutuksen aikana enemmän yhteydessä TE-toimiston virkailijan kanssa?	
Kyllä	3	Kyllä	11	Kyllä	18	Kyllä	10
Ei	17	Ei	7	Ei	0	Ei	8

Taulukko 6: Kotoutumiskoulutuksen sisällön toteutuminen



Kotoutumiskoulutuksen tavoitteiden toteutuminen							
Kotoutumiskoulutus auttoi minua sopeutumaan suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan.		Kotoutumiskoulutus auttoi minua siinä, että pystyn huolehtimaan omista ja perheeni asioista Suomessa.		Kotoutumiskoulutus auttoi minua pääsemään ammatilliseen koulutukseen.		Kotoutumiskoulutus auttoi minua pääsemään työhön.	
Kyllä	20	Kyllä	19	Kyllä	7	Kyllä	8
Ei	1	Ei	0	Ei	13	Ei	11

Taulukko 7: Kotoutumiskoulutuksen tavoitteiden toteutuminen

Kotoutumiskoulutuksen **työharjoittelujakson** työpaikan koettiin olleen pääsääntöisesti hyvä (18). Työharjoittelujakson aikana opettaja (13) ja työnantaja (17) olivat auttaneet ja neuvoneet. Viisi koki, ettei ollut saanut opettajalta apua ja kaksi, ettei työnantaja auttanut työharjoittelujaksolla. Työharjoittelu oli auttanut tutustumaan suomalaiseen työelämään (18) ja työelämän sääntöihin (17). Työharjoitteluaikaa piti 15 vastaajaa sopivana.

Avoimella kysymyksellä (4.32.) kysyttiin, mikä työharjoittelujaksossa oli hyvää ja mikä oli huonoa. Esiin tuotiin pääasiassa hyviä asioita. Työpaikoilla oli hyvä vastaanotto ja auttavaiset kaverit. Hyvää oli myös, että sai puhua suomea ja tutustua suomalaiseen kulttuuriin. Työharjoitteluajan nähtiin myös parantavan kielitaitoa. Huonoa puolestaan oli työharjoitteluajan lyhyys ja oman kielitaidon rajottuneisuus.

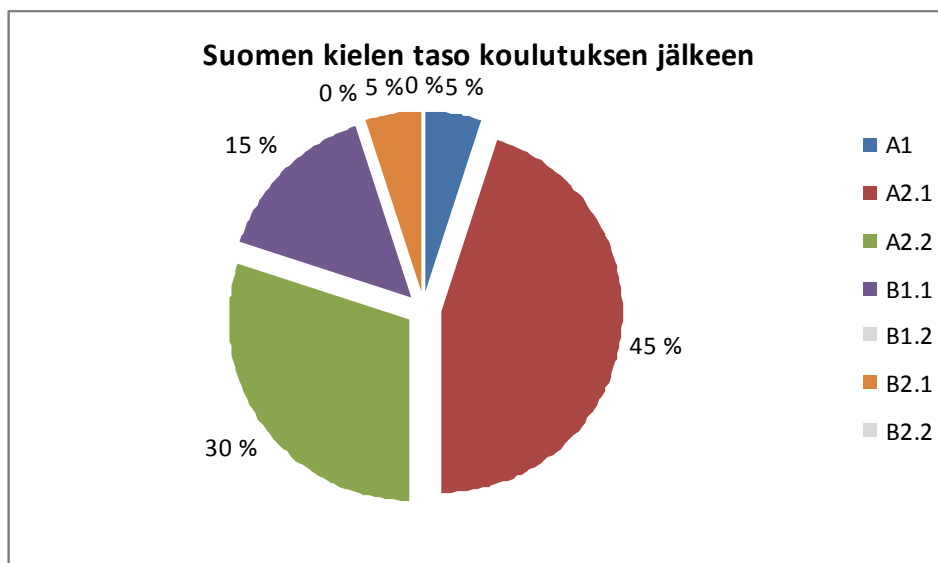
Työharjoittelujakso kotoutumiskoulutuksessa							
Löysin itse työharjoittelupaikan.		Opettaja auttoi työharjoittelupaikan löytymisessä.		Ystävä tai puoliso auttoi työharjoittelupaikan löytymisessä.		Työharjoittelupaikkani oli hyvä.	
Kyllä	13	Kyllä	7	Kyllä	6	Kyllä	18
Ei	7	Ei	12	Ei	13	Ei	1
Työharjoittelupaikkani oli huono.		Opettaja auttoi ja neuvoi minua työharjoittelun aikana.		Työnantaja auttoi ja neuvoi minua työharjoittelussa.		Työharjoittelu-aika oli sopiva.	
Kyllä	2	Kyllä	13	Kyllä	17	Kyllä	15
Ei	15	Ei	5	Ei	2	Ei	14
Työharjoittelu-aika oli liian lyhyt.		Työharjoittelu-aika oli liian pitkä.		Opin lisää suomen kieltä työharjoittelussa.		Työharjoittelu auttoi minua tutustumaan suomalaiseen työelämään	
Kyllä	5	Kyllä	2	Kyllä	19	Kyllä	18
Ei	12	Ei	15	En	0	Ei	1
Työharjoittelu auttoi minua tutustumaan työelämän sääntöihin.		Työharjoittelu auttoi minua pääsemään työelämään.					
Kyllä	17	Kyllä	10				
Ei	2	Ei	9				

Taulukko 8: Työharjoittelujakso kotoutumiskoulutuksessa

**Kotoutumiskoulutuksen jälkeen**

**Kotoutumiskoulutuksen jälkeistä aikaa** käytiin läpi kysymyksissä 5.1.-5.11.

Kotoutumiskoulutuksen jälkeen suomen kielen arvio eurooppalaisen viitekehyksen mukaan oli yhdeksällä vastaajalla peruskielitasolla A 2.1 sekä kuudella A 2.2 Neljä oppilasta oli saavuttanut itsenäisen kielenkäyttäjän kielitaidon B 1.1 (3 vastaajaa) sekä B 2.1 (1 vastaaja).



Kuvio 18: Vastaajien suomen kielen taso kotoutumiskoulutuksen jälkeen

Kotoutumiskoulutuksen koettiin yleisesti (14) auttaneen suunnittelemaan tulevaisuutta Suomessa. Neljä vastaajaa ei ollut saanut koulutuksesta apua tulevaisuuden suunnitteluun. Koulutuksen jälkeen menttiin joko työharjoitteluun tai työelämävalmennukseen (7) tai toiseen koulutukseen (5). Kaksi oli päässyt koulutuksen jälkeen työhön.

Kyselyn vastaamisen hetkellä neljä vastaajaa oli työharjoittelussa/työelämävalmennuksessa, koulutuksessa viisi, neljä työssä ja kaksi työttömänä. Avoimeen kysymykseen (5.5.), jos olet työtön, kerro mikä on tärkein syy siihen, että et ole saanut työtä, vastattiin syyksi pelkästään ”huono suomen kielen taito”, (6 vastaajaa). Kysymykseen jätti vastaamatta 13.

Kysymystä 5.6. ”Missä olisit valmis käymään työssä?” ei voida avata. Kysymykseen oli annettu vastausvaihtoehdot: Vain Hyvinkää, Riihimäki, Järvenpää, Helsinki, Kaikki paikkakunnat. Koska vastausvaihtoehtona ei ollut lisäksi pelkästään ”Hyvinkää”, monet olivat rastittaneet kohdan ”Vain Hyvinkää” sekä muita paikkakuntia. Näin vastauksia ei voida tulkita tähän kysymykseen, koska ”Vain Hyvinkää” - vastausvaihtoehtoa oli käytetty kahdessa eri tarkoituksessa vastauksena. Kysymyksellä olisi haluttu mitata vastaajien halukkuutta käydä työssä myös muilla paikkakunnilla kuin Hyvinkäällä.

Yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa mitattaessa kahdeksan vastasi tuntevansa itsensä yhdenvertaiseksi suomalaisten kanssa, yhdeksän ei. Syynä siihen, miksi vastaaja ei koe itseään yhdenvertaiseksi suomalaisten kanssa, oli kolmen mielestä maahanmuuttajan huono suomen kielen taito. Muina yksittäisinä mielipiteinä tuotiin esiin se, että työpaikoilla tarvitaan vain suomalaisia työntekijöitä. Myös yhteiskunnalliset ja kulttuuriset erot aiheuttavat sitä, ettei itseä koeta yhdenvertaiseksi suomalaisten kanssa. Muita esitettyjä yksittäisiä mielipiteitä:

- *"I feel I am better in many aspects of thinking work, hand work, finance but the language is different and the culture and the need of the people here is different so is work arrangement."*
- *"En osaa puhua hyvin suomea, mutta olen hyvä työntekijä."*
- *"Suomalaiset vaativat loistavan suomen kielen taidon ulkomaalaisilta."*

Kotoutumiskoulutuksen suorittaneista 14 on joko hakenut tai aikoo hakea suomen kansalaisuutta. Kuusi vastaajaa ei ole hakenut tai aio hakea sitä. Suomeen aikoo jäädä asumaan 19 vastaajista. Oman maan kansalaisiin ollaan aktiivisesti yhteydessä (15), lisäksi suomalaisia ystäviä on 12:sta. Kahdeksalla ei ole suomalaisia ystäviä.

Kotoutumiskoulutuksen jälkeen							
Suomen kielen taso todistuksessa koulutuksen jälkeen		Auttoiko kotoutumiskoulutus suunnittelemaan tulevaisuuttasi Suomessa		Mitä teit, kun kotoutumiskoulutus loppui		Mitä sinä teet nyt	
A1	1	Kyllä	14	Työharjoittelu/työelämävalmennus	7	Työharjoittelussa/työelämävalmennuksessa	4
A2.1	9	Ei	4	Koulutus	5	Koulutuksessa	5
A2.2	6			Työ	2	Työssä	4
B1.1	3			Työtön	0	Työtön	2
B1.2	0			Muuta	0	Muuta	0
B2.1	1						
B2.2	0						
Missä olisit valmis käymään töissä		Tunnetko itsesi samanarvoiseksi suomalaisten kanssa		Oletko hakenut tai aiotko hakea myöhemmin Suomen kansalaisuutta		Aiotko jäädä Suomeen asumaan	
Hyvinkää		Kyllä	8	Kyllä	14	Kyllä	19
Riihimäki		En	9	En	6	En	1
Järvenpää							
Helsinki							
Kaikki paikkakunnat							

Taulukko 9: Kotoutumiskoulutuksen jälkeen

#### 4.3.4 Kyselytutkimuksen aineiston analysointi

Hirsjärvi ym. (2009, 221) muistuttavat, että tutkimuksen ydinasia on **aineiston analyysi, tul- kinta ja johtopäätösten teko**. Analyysivaiheessa voi selvittää vastaukset ongelmiin, mutta on mahdollista, että silloin myös selviää, miten ongelmat olisi pitänyt asettaa. Ensimmäisessä analyysin vaiheessa on tietojen tarkistus, jossa selvitetään sisältyykö siihen virheellisyyksiä ja puuttuuko tietoja. Esimerkiksi postikyselyssä on tarkistettava pitääkö jotakin lomakkeita hy- lättävä. Toisena tietoa täydennetään, postikyselyssä voidaan lähettää karhuamiskysely. Tässä tutkimuksessa sitä ei tehty, koska karhuamisen ei oletettu tuovan lisävastauksia. Lisäksi olisi ollut mahdollista, että jo aiemmin vastanneet olisivat voineet vastata kyselyyn uudelleen, mikä olisi vääristänyt tuloksen. Kolmanneksi aineisto järjestetään tiedon tallennusta ja ana- lyyseja varten. Tässä kvantitatiivisessa tutkimuksessa määrällinen aineisto koodattiin laaditun muuttujaluokituksen mukaisesti. Avointen kysymysten kohdalla vastausten analysointiin käy- tettiin laadullisen dokumenttianalyysin sisällön analysointia.

Ojansalo ym. (2009, 119) tuovat esiin sen, että kyselyllä voidaan tuottaa ensisijassa määrällis- tä, mutta myös laadullista (avoimet kysymykset) dataa. Määrällistä tietoa käsitellään tilastol- lisen menetelmin, jotka voidaan jakaa kahteen pääjoukkoon: perustaviin ja monimuuttujame- netelmiin. Perustavat menetelmät kohdistuvat aineiston kuvailuun, esimerkkinä keskiluvut, hajontaluvut, ristiintaulukointi ja korrelaatio. Monimuuttujamenetelmät taas ovat paketteja, joihin liittyy useita eri toimintoja (esimerkiksi klusterianalyysi, faktorianalyysi, erottelu- analyysi).

#### 4.3.5 Kyselytutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan usein validiteetti ja reliabiliteetti -käsitteitä käyttä- en. Validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä haluttiin mitata. Aina menetelmä ei kuitenkaan vastaa sitä, mitä tutkija kuvitteli tutkivansa. Esimerkiksi kyselylo- makkeeseen saadaan vastaukset, mutta kysymykset on käsitetty toisin kuin tutkija oli tarkoit- tanut. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.) Myös Heikkilä (2001, 186-187) nostaa esiin sen, että validiteettiin vaikuttaa kysely- ja haastattelututkimuksissa se, ovatko kysymykset onnistuneita eli saadaanko niiden avulla tutkimusongelmaan ratkaisu. Heikkilä jakaa validiteetin sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten vastaavuutta teoriassa esitettyihin käsitteisiin. Ulkoisesti validilla tutkimuksella tarkoitetaan sitä, että muut tutkijat tulkitsevat tutkimustulokset samoin kuin tutkimuksen tekijät.

Tässä opinnäytetyössä validius oli vaarassa juuri kysymysten väärinymmärryksen takia. Validi- utta yritettiin vahvistaa muotoilemalla tutkimuskysymykset mahdollisimman helposti ymmär- rettävään muotoon ja selkosuomea käyttäen. Tutkimuksessa validiteetti varmistetaan myös valitsemalla oikea tutkimusmenetelmä, oikea mittari ja mitataan oikeita asioita. Tässä opin-

näytetyössä validiutta tarkennettiin lisäksi käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä, eli triangulaatiota käyttäen.

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan mittatulosten toistettavuutta. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa on erilaisia tilastollisia tapoja, joilla voidaan arvioida tulosten luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Reliabiliteetin kvantitatiivisessa tutkimuksen voidaan sanoa tarkoittavat tutkimuksen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen reliabiliteettiin. Sisäinen reliabiliteetti todetaan mittaamalla sama tilastoyksikkö moneen kertaan. Jos mittaustulokset ovat samat, mittaus on reliaabeli. Ulkoinen reliabiliteetti toteutuu, kun mittaukset voidaan toistaa muissakin tilanteissa ja tutkimuksissa. (Heikkilä 2001, 186-187.) Tässä kyselytutkimuksessa kysely lähetettiin kaikille kotoutumiskoulutukseen vuosina 2008 ja 2009 osallistuneille. Vastaajien määrän (21) kohdejoukosta (38) ja muodostuneen vastausprosentin (55 %) korkeuden voidaan katsoa takaavan kyselyn luotettavuuden.

#### 4.4 Haastattelututkimuksen toteutus

##### 4.4.1 Kohderyhmä ja tiedonkeruu

Haastatteluosissa kohderyhmänä olivat kotoutumiskoulutusten vastuupettajat vuosina 2008 ja 2009 sekä Mosaiikki-projektin työhönvalmentaja. Tiedonkeruu toteutettiin sähköisesti. Kohdejoukolle lähetettiin 22.9.2010 sähköpostitse haastattelukysymykset, joihin pyydettiin vastausta 1.10.2010 mennessä.

##### 4.4.2 Tutkittavat asiat ja haastatteluteemat

Haastattelututkimuksessa otettiin esiin teoreettisesta viitepohjasta nousseita asioita sekä kotoutumiskoulutuskyselyn tuloksia, jotka nähtiin merkittävänä tutkimushankkeen kohdalla. Vastauksien pohjalta rakennettiin viisi haastatteluteemaa, joihin kouluttajien pyydettiin tuomaan oma kantansa.

Haastatteluteemat olivat seuraavat:

1. Aikuisten maahanmuuttajien **kotoutumiskoulutuksen tehtävän** kommentoiminen.
2. Pohdintaa **kotoutumiskoulutuksen tavoitteen toteutumisesta** kotoutumiskoulutuksissa.
3. Kotoutumiskoulutuksen vuosina 2008 ja 2009 käyneiden **kyselytulosten arviointia**.
4. **Kotoutumiskoulutuksen sisältö ja rakenne**.
5. Opal-palautteen sopivuus kotoutumiskoulutukseen.

Seuraavassa kappaleessa käydään läpi teemahaastattelun tulokset.

#### 4.4.3 Teemahaastattelun tulokset

Tässä osiossa käydään teemahaastattelun tulokset kysymys ja teema kerrallaan ja esitellään yhteenveto haastattelujen tuloksista.

##### 1. Mitä mieltä olet alla olevasta Opetushallituksen suosituksen mukaisesta kotoutumiskoulutuksen tehtävästä?

*”Kotoutumiskoulutuksen tehtävänä on edistää ja tukea aikuisten maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan antamalla heille sellaiset tiedolliset ja taidolliset valmiudet, että he pystyvät tekemään omaa elämäänsä ja mahdollisen perheensä elämää koskevia suunnitelmia ja valintoja, toimimaan aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan ja kansalaisyhteiskunnan täysvaltaisina jäseninä sekä osallistumaan työelämään kukin edellytystensä mukaisesti”. Kotoutumiskoulutuksen tehtävänä on myös motivoida ja tukea maahanmuuttajaa säilyttämään oma kulttuurinsa, mikä osaltaan rikastuttaa suomalaista yhteiskuntaelämää sekä edistää monikulttuurisuutta ja moniarvoisuutta. Koulutuksen tehtävänä on niin ikään lisätä maahanmuuttajan mahdollisuuksia hakeutua tasavertaiseen vuorovaikutukseen suomalaisten kanssa. ” (Opetushallitus 2007.)*

Vastauksissa kotoutumiskoulutuksen tavoite nähtiin korkeana ja hyvänä, mutta samalla hyvin vaativana siihen nähden, että koulutus on vain vuoden mittainen. Tavoitteen katsottiin olevan hyvä pyrkimys, mutta koulutus on vasta ensiaskeleita siihen. Toinen kouluttaja korosti sitä, että kotoutumiskoulutuksen sisältö on monipuolinen, mutta ” välillä tuntuu, että kotokoulutus on vähän liiankin täynnä kaikenlaista. Siksi opiskelijat voivat joskus kokea, että eteneminen on liian nopeaa ja opinnot sirpaleisia. Opiskelijat ovat kuitenkin jo lähtötiedoiltaan ja - tasoltaan hyvin erilaisia”. Ongelmana tuotiin esiin se, että jokainen oppilaitos voi opettaa oman mielensä mukaan, koska Opetushallituksen laatima ohjeistus on vain suositus.

##### 2. Miten mielestäsi toteutuu kotoutumiskoulutuksissa alla oleva Opetushallituksen määrittelemä kotoutumiskoulutuksen tavoite?

*”Kotoutumiskoulutuksen tavoitteena on antaa maahanmuuttajille sellaiset kielelliset, yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja elämänhallintaan liittyvät valmiudet, joiden avulla hän pystyy selviytymään jokapäiväisen elämän tilanteissa uudessa ympäristössään, toimimaan työelämässä ja hakeutumaan jatko-opintoihin” (Opetushallitus 2007).*

Kotoutumiskoulutuksen tavoitteen katsottiin toteutuvan osittain. Ne opiskelijat, jotka ovat motivoituneita, aktiivisia, rohkeita, kotimaassaan opiskelleita, saavuttavat yleensä kaikki tavoitteet. Kaikilla ei kuitenkaan ole edellytyksiä päästä näihin tavoitteisiin.

Uudessa ympäristössä selviämisen ei katsottu ”aiheuttavan suurta harmia juuri kenellekään”. Työelämässä toimiminen ja jatko-opintoihin hakeutuminen ei kuitenkaan luonnistu helposti koulutuksen jälkeen. Koulutuksen katsottiin kuitenkin antavan valmiudet valmentaviin koulutuksiin, mutta varsinaisiin ammatillisissa koulutuksissa opiskelemiseen ei kotoutumiskoulutus vielä riitä antamaan pohjaa.

Esiin tuotiin myös Suomen tutkintokeskeinen systeemi: ”Iso osa maahanmuuttajista jää sellaiselle suomen kielen tasolle, etteivät he pysty opiskelemaan ammattitutkintoa Suomessa. Miten he pystyvät työllistymään tässä koulutusyhteiskunnassa, jossa siivoojillakin on ammattitutkinnot?”.

### **3. Liitteenä ovat kotoutumiskoulutuksessa vuosina 2008 ja 2009 olleiden maahanmuuttajien kyselyn tulokset. Ole hyvä ja kommentoi niitä vapaasti.**

Toinen opettaja totesi tulosten olleen odotuksenmukaisia, ”vuosina 2008 ja 2009 ryhmissä oli eritasoisia opiskelijoita. Vuonna 2010 oli resursseja perustaa kaksi eritasoista rinnakkaisryhmää, mikä on erinomainen asia ja toivottavasti parantaa oppimismahdollisuuksia”. Myös toinen opettaja kannatti eri koulutustaustan omaaville perustettavan eri ryhmät.

Kotoutumiskoulutuksen sisällöstä kysyttäessä vastaajat totesivat, että asioimista eri viranomaisten kanssa harjoitellaan koulutuksissa. Toisen mielestä opetusta voisi viedä vielä enemmän ulos luokkatilanteesta. Toinen muistutti, ettei asioimista eri viranomaisten luona voi harjoitella loputtomiin keinotekoisessa tilanteessa, vaan oppeja täytyy myös kokeilla rohkeasti omassa arjessa, luonnollisissa tilanteissa.

Kotoutumiskoulutuksen pituus, 12 kuukautta, tuntuu sopivan mittaiselta. Lisäksi moduloinnin koettiin jännevöittävän koulutusta. Jatkokursseja tarvittaisiin enemmän, mutta niiden pitäisi olla riittävän tavoitteellisia.

Työharjoittelujakso koulutuksen aikana on keskeisellä sijalla koulutuksessa. Molemmat opettajat toivat esiin sen, voisiko työharjoittelujaksoja olla yhden jakson sijasta kaksi, tai vaihtoehtoisesti voisiko toinen harjoittelujaksoista olla lyhyempi työelämään tutustumisjakso jo koulutuksen ensimmäisellä puoliskolla. Tällä hetkellä koulutuksessa on yksi työharjoittelujakso, joka on koulutuksen loppupuolella. Monien opiskelijoiden puhekielen taidon katsottiin kehittyvän juuri työharjoittelujakson aikana.

Lisäksi opiskelijalle on tärkeää huomata, että hän selviää ilman täydellistä kielitaitoaakin. Toisaalta esiin tuotiin myös se, että työnantajien olisi ymmärrettävä ”Jos joku puhuu suomea



murtaen, se ei automaattisesti tarkoita, ettei hänen kielitaitonsa riitä työtehtävien hoitamiseen.”

Työnantajien koettiin olevan ratkaisevassa roolissa maahanmuuttajien kotoutumisen onnistumisessa. ”He voivat tarjota niitä elintärkeitä työharjoittelukokemuksia ja myöhemmin toivon mukaan ihan oikeaa palkkatyötä.”

Kommenteissa painotettiin sitä, että oppilailla pitää olla myös omat tavoitteet ja asenteet, jotka ovat olennaisia kielen oppimisessa, työssäoppimisessa ja yhteiskunnassa toimimisessa. Kouluttajat voivat myös sitten kannustaa oppilaita tavoitteiden asettamisessa.

Yksittäisistä kommenteista tuotiin esiin toive siitä, että työ- ja elinkeinotoimistosta autettaisiin ammatin valinnassa ja kerrottaisiin vaihtoehtoista. ”Tällaista ohjausta tarvitaan lisää ja siinä suomen kielen opettaja ei ehkä ole paras ohjaaja”.

#### **4. Näetkö sinä tarvetta muuttaa kotoutumiskoulutuksen sisältöä ja rakennetta? Jos niin, miten?**

Kotoutumiskoulutuksen katsottiin tarjoavan hyvän pohjan kotoutumiseen. Suurimmat toiveet olivat työharjoittelujakson määrän lisäämisessä. Samalla tuotiin esiin, että on hyvä asia, että pääpaino koulutuksessa on suomen kielen opiskelussa. ”Opiskelijat eivät aina ole ennen koulutusta selvillä siitä, minkälaiseen koulutukseen heidät on valittu”.

Kotoutumiskoulutukseen olisi hyvä ottaa mukaan myös ohjaava opettaja suomen kielen opettajan rinnalle. ”Joissain oppilaitoksissa ohjaava opettaja opettaa koko ajan suomenkielen opetuksen rinnalla ja toimii yhteytenä yhteiskuntaan ja työelämään. Kotoutumiskoulutukseen olisi hyvä ottaa työelämäasioita mukaan alusta alkaen ja se toimisi toisaalta myös linkkinä jatko-opintoihin ja oppisopimuskoulutuksiin.”

#### **5. Mitä mieltä olet Opal-palautteen sopivuudesta maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksessa?**

Opal-palautteen katsottiin sopivan huonosti kotoutumiskoulutuksen palautteen keräämiseksi. Toisen opettajan mielestä palautteessa on kysymyksiä, jotka soveltuvat vain ammatilliseen koulutukseen. Kysymykset koetaan liian vaikeina ja sanamuodot ovat monimutkaisia.

Toinen opettaja kertoo palauttamistilanteista näin: ”Olen nähnyt tilanteita, joissa opiskelija laittaa kaikkiin kohtiin saman numeron, koska ei ymmärrä kysymyksiä. Kysymyksiä tietysti yritetään avata opiskelijoille. Monia se auttaa. Mutta kaikki opiskelijat eivät edes pidä palautetta tärkeänä. He eivät ymmärrä sen merkitystä tai vaikutusta”. Toisaalta palautteen anta-

misessa motivoituneiden opiskelijoiden vastausten katsottiin erottuvan, ja heidän vastauksiin pidettiin totuudenmukaisia.

#### 4.4.4 Haastattelututkimuksen analysointi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa yleensä aineiston kerääminen ja analysointi tapahtuvat osittain yhtä aikaa. Metsämuurosen (2008, 47-48) mukaan tutkimusaineisto tehdään semmoiseen muotoon, että sen perusteella tehdyt johtopäätökset voidaan siirtää käsitteelliselle ja teoreettiselle tasolle. Analysointia ennen aineisto on saatava muotoon, joka mahdollistaa analysoinnin. Jos tutkijalla on voimakas ennako-oletus tutkimustuloksesta, mikään aineisto ei muuta hänen mielipidettään. Eli on oltava varovainen, etteivät ennakkokäsityksemme muuta analysoitavaa aineistoa.

Analysoitaessa teemahaastattelua aineistoa voidaan edetä niin, että aineisto järjestellään haastatteluteemoin ja aineistoa tarkastellaan tehden muistiinpanoja ja ehkä myös tarkempia koodauksia. Analysoidessa tutkija pyrkii tiivistämään omin sanoin teemojen annin sekä hän voi liittää mukaan tulkintoja ja teoriaa. (Tampereen yliopisto 2009.)

Teemahaastattelu eroaa monessa eri suhteessa muista tutkimushaastattelun lajeista. Ensinnäkin teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 47) avaavat teemahaastattelun ominaispiirteinä viitaten Mertoniin, Fiskeen ja Kendalliin (1956) jakaen ominaispiirteet neljään eri vaiheeseen. Ensimmäiseksi on tiedossa, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen. Toiseksi, tutkija on alustavasti selvitelty tutkittavaa ilmiötä, sen rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta. Tämän analyysin avulla tutkija on päätenyt tiettyihin oletuksiin. Kolmanneksi hän analyysinsä pohjalta kehittää haastattelurungon. Viimeisessä vaiheessa haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, jotka tutkija on analysoinut ennalta.

Teemahaastattelu tuntui sopivalta menetelmältä kouluttajien ja työvalmentajan käsitysten esille saamiseksi. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 48) sanovat, että teemahaastattelussa on oleellista se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee valittujen keskeisten teemojen varassa. Tämä vapauttaa tutkijaa ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin.

#### 4.4.5 Haastattelututkimuksen luotettavuus

Kvalitatiivisen tutkimuksen osalta validiteetin ja reliabiliteetin arviointi ei ole niin yksiselitteistä kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Syynä tähän on se, että ihmistä ja kulttuuria käsitellessä ei ole kahta täysin samanlaista tapausta, jokainen tapaus on ainutlaatuinen. Laadullisessa tutkimuksessa validiuden ehtojen voidaan sanoa täyttyvän, kun kuvaus ja siihen liittyvät selitykset ja tulkinnat sopivat yhteen. (Hirsjärvi ym. 2004, 216-218.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa sillä, että tutkija selostaa tarkkaan tutkimuksen toteuttamisen kaikki vaiheet. Aineiston tuottamisen olosuhteet kerrotaan selvästi ja totuudellisesti. Esiin voidaan tuoda haastatteluihin käytetty aika, häiriötekijät, virhetulkinnot ja tutkijan oma itsearviointi tilanteesta. Laadullisen aineiston analysoinnissa on luokittelujen tekeminen keskeistä ja lukijalle on kerrottava luokittelun perusteet. Myös tulosten tulkinnoista tutkijan on esitettävä, mihin hän päätelmänsä perustaa. Tässä voidaan käyttää esimerkiksi suoria haastatteluotteita. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233.)

Tämän tutkimuksen luotettavuutta voidaan katsota lisänneen se, että tutkimusteemat olivat kaikille tuttuja. Asiasisällöt olivat tuttuja kaikille haastateltaville, niissä oli helppo kulkea ja väärinymmärryksiä ei ollut. Samasta syystä vastauksia oli helppo tulkita ja kirjoittaa auki. Sähköpostitse lähetetty kysely takasi sen, että vastaajilla oli oma rauha vastata kysymyksiin.

## 5 Yhteenveto tutkimuksellisesta kehittämishankkeesta

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämishankkeen yhteenveto ja johtopäätökset sekä kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet.

### 5.1 Yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyön aihealueena olivat työ- ja elinkeinotoimiston maahanmuuttajien kotouttamispalvelut ja niiden vaikuttavuus. Teoreettisesti aihetta lähestyttiin niin, että kirjallisuudesta ja aiemmista tutkimuksista etsittiin teoriapohjaa maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvistä tekijöistä sekä kotoutumiskoulutuksista. Aihepiirin esittelyyn otettiin mukaan myös asiakaspalveluprosessi ja verkostonäkökulma, koska ne liittyvät olennaisesti maahanmuuttajien kotoutumisprosessiin ja myös siksi, että tämä opinnäytetyö laadittiin Laurean liiketalouden koulutusohjelmassa.

Toiminnallisesti aihetta lähestyttiin laatimalla kotoutumiskoulutuksen käyneille maahanmuuttaja asiakkaille lomakekysely ja lisäksi tehtiin teemahaastattelu sekä kouluttajille, että Mosa-iiikki-projektin työhönvalmentajalle. Kyselylomakkeen kautta haettiin tietoa maahanmuuttajien saamista kielellisistä, yhteiskunnallisista, kulttuurisista ja elämänhallintaan liittyvistä valmiuksista, joita he saivat kotoutumiskoulutuksesta. Lisäksi kartoitettiin heidän kotoutumistaan ja heidän mielipiteitään sekä toiveitaan TE-toimiston palveluista. Kouluttajien ja työhönvalmentajan haastattelulla haettiin selventäviä näkökantoja kyselyiden tuloksiin sekä kehittämisehdotuksia kotoutumiskoulutuksiin. Lisäksi perehdyttiin työ- ja elinkeinohallinnon sekä sisäasiainministeriön maahanmuuttoon liittyviin näkökantoihin. Myös työ- ja elinkeinohallinnon Opal-palautteita kotoutumiskoulutuksista käytiin läpi.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää, saavatko maahanmuuttajat kotoutumiskoulutuksesta tarpeeksi valmiuksia selviytyäkseen uudessa ympäristössä, pystyäkseen toimimaan työelämässä ja hakeutuakseen jatko-opintoihin. Tavoitteena oli saada selville, minkälaiset valmiudet maahanmuuttajat ovat saaneet koulutuksen kautta ja mitä kehitettävää koulutuksessa heidän, kouluttajien ja työhönvalmentajan mielestä on. Teoreettisen tietopohjan ja tutkimustulosten perusteella nämä kolme osa-aluetta käydään erikseen läpi.

#### **Kotoutumiskoulutuksen antamat valmiudet: Selviytyminen uudessa ympäristössä**

Kotoutumiskoulutuksen tavoitteet toteutuivat maahanmuuttajien mielestä selviytymisessä uudessa ympäristössä. Kyselytutkimuksen mukaan kotoutumiskoulutus auttoi heitä sopeutu-

maan suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan. Lisäksi he kokivat, että koulutuksen jälkeen he pystyivät paremmin huolehtimaan omista ja perheensä asioista Suomessa. Myös kouluttajien mielestä kotoutumiskoulutus onnistuu tässä tehtävässä.

#### **Kotoutumiskoulutuksen antamat valmiudet: Toimiminen työelämässä**

Kotoutumiskoulutuksen käynneistä 38 prosenttia koki, että kotoutumiskoulutus auttoi häntä pääsemään töihin. Maahanmuuttajien mielestä he voisivat pärjätä työelämässä tietyissä työtehtävissä. He ovatkin aidosti hämmästyneitä, miksi eivät saa työtä, vaikka haluaisivat ja osaisivat työskennellä.

Kotoutumiskoulutus on hyvä alku kotoutumiseen ja kielen opiskeluun, mutta yksistään se ei vielä riitä, jos maahanmuuttaja haluaa sijoittua tehtäviin, jossa tarvitaan hyvää suomen kielen taitoa. Myös työnantajien tulisi ottaa enemmän huomioon, minkälaista kielitaidon tasoa missäkin työtehtävässä tarvitaan. Lisäksi pitäisi muistaa, että kielitaito kehittyy edelleen myös työelämässä.

Suomen kielen heikko taso on yleensä ensimmäinen työnsaannin este maahanmuuttajilla. Myös ammattikoulutuksen ja aiempien opintojen sekä aiemman työkokemuksen sopivuus Suomen työmarkkinoille tuo haasteita työelämään sijoittumisessa.

#### **Kotoutumiskoulutuksen antamat valmiudet: Hakeutuminen jatko-opintoihin**

Kotoutumiskoulutuksen tavoitteena on, että maahanmuuttaja saavuttaa kielitaitotason B 1.1 Hyvin harva kuitenkaan yltää tähän saavutukseen. Tässä tutkimuksessa neljä oppilasta 21:sta saavutti tämän tason. On arvioitu, että ammatillisista opinnoista selviää tuetusti, jos kielitaitotaso on B 1.1. Tämän takia suomen kielen jatkokoulutusta ja ohjaavaa koulutusta tulisi olla tarjolla enemmän, jotta kotoutumisenpolku ei katkeaisi kotoutumiskoulutuksen jälkeen.

#### **5.2 Kehittämisehdotuksia maahanmuuttajien kotoutumiseen ja kotoutumiskoulutuksiin sekä jatkotutkimusaiheet**

Kehittämistoimenpiteitä maahanmuuttajien kotoutumiseen ja kotoutumiskoulutukseen ovat seuraavat:

#### **Työelämälähtöisyyden lisääminen kotoutumiskoulutuksiin**

Kotoutumiskoulutus on laajuudeltaan 45 opintoviikon mittainen. Työelämätietoutta tänä aikana on noin kolme viikkoa ja lisäksi on yksi kolmen viikon mittainen työharjoittelujakso kou-

lutuksen loppupuolella. Tässä tutkimuksessa 90 prosenttia kotoutumiskoulutuksen suorittaneista oli sitä mieltä, että heidän suomen kielen taitonsa parani työharjoittelun aikana. Samaa totesivat myös kouluttajat, jotka kertoivat haastattelussa, että monien opiskelijoiden puhekielen taito kehittyi juuri työharjoittelun aikana. Lisäksi 86 prosenttia oppilaista koki, että työharjoittelujakso auttoi heitä tutustumaan suomalaiseen työelämään ja 81 prosenttia se auttoi tutustumaan työelämän sääntöihin.

Työelämälähtöisyyttä tulisi olla koulutuksessa enemmän. Myös työharjoittelu-aikaa täytyisi lisätä ja jakaa kurssin eri vaiheisiin. Asiaa pohdittiin myös Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston työvoimapolitiittisesta koulutuksesta vastaavan virkailijan kanssa. Todettiin, että työelämä-tiedouden lisääminen kotoutumiskoulutuksiin ei voi kuitenkaan tarkoittaa sitä, että varsinaista suomen kielen opetusta vähennettäisiin.

Paras vaihtoehto olisi, jos kotoutumiskoulutuksen kestoja voisi jatkaa esimerkiksi kuukaudella. Tämä jakso käytettäisiin työelämä-tiedouden lisäämiseen sekä työharjoitteluun. Lisäksi koko koulutuksen ajan pidettäisiin työelämä-tiedoutta esillä.

Myös Suokonaution (2008) tutkimuksessa päädyttiin siihen, että kotoutumiskoulutuksen laatua voisi parantaa sillä, että koulutuksen mukana olisi ammatillinen perspektiivi alusta asti. Suokonaution tutkimuksessa maahanmuuttajat olivat saaneet kyllä suomen kielen koulutusta, mutta vain kolmasosa oli työllistynyt.

Kotoutumiskoulutuksen jälkeen maahanmuuttajat yleensä sijoittuvat työharjoitteluun tai työelämävalmennukseen. Tähän tutkimukseen vastanneista kotoutumiskoulutuksen suorittaneista maahanmuuttajista 49 prosenttia sanoi olleensa työharjoittelussa tai työelämävalmennuksessa kotoutumiskoulutuksen jälkeen. Tänä aikana heillä ei ole varsinaista ohjausta tai tukea työssäoppimiseen. Käytännön työssä on huomattu, että näissä koulutuksen jälkeisissä harjoittelujaksoissa maahanmuuttajat ovat kuin ”oman onnensa varassa” ja toimenpide ei ole tuloksellista. Olisi järkevämpää suoda heille mahdollisuus työelämäperehdytykseen ja työssäoppimiseen niin, että se tapahtuu kotoutumiskoulutuksen sisällä, jolloin kouluttaja valvoo ja ohjaa näitä toimenpiteitä.

### **Työnhakuryhmät maahanmuuttajille**

Maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen käyneiden kyselytutkimuksen vastauksissa korostui tarve saada apua ja opastusta työnhakuun. Tähän tarpeeseen voitaisiin vastata käyttämällä työ- ja elinkeinotoimistossa järjestettävää työnhakuryhmätoimintaa. Maahanmuuttajille ei ole järjestetty Pohjois-Uudenmaan TE-toimistolla työnhakuryhmiä omana ryhmätoimintona. Oman ryhmän tarpeellisuus on perusteltu, koska kotoutumiskoulutuksen jälkeen maahanmuuttajien

suomenkielen taito ei ole vielä sillä tasolla, että he voisivat osallistua samaan ryhmätoimintaan suomea äidinkielenään puhuvien kanssa.

Maahanmuuttajille, jotka koulutuksen jälkeen suuntaavat suoraan työmarkkinoille, voitaisiin järjestää työnhakuryhmiä. Peruspalveluissa käytössä olevan ryhmätoimintamallin mukaan ryhmät kokoontuisivat viisi päivää (7 tuntia/päivä) kerrallaan, kolmena eri jaksena. Kohde-ryhmänä olisi ensisijaisesti suoraan työmarkkinoille tähtäävät maahanmuuttajat. Ryhmä tarjoaisi apua työnhakutietojen lisäämiseen ja työnhakuvalmennukseen sekä apua työpaikan löytämisessä sekä työnhakusuunnitelman tekemisessä.

Työnhakuvalmennuksen tavoitteena on antaa ajankohtaista tietoa työnhausta, eri työnhakukanavista ja alueen työmarkkinoista sekä ohjausta tuloksellisessa työnhaussa.

### **Kotoutumiskoulutusten palautteiden tehokas mittaaminen**

Kotoutumiskoulutusten vaikuttavuuden mittaamisessa olisi tärkeää työ- ja elinkeinohallinnon Opal-järjestelmän kehittäminen niin, että se olisi tarkoituksenmukainen myös maahanmuuttajien palautteita mitattaessa. Tällä hetkellä Opalin on todettu olevan liian vaikeaselkoinen ja vaativa maahanmuuttajille. Jotta Työ- ja elinkeinoministeriö saisi todenmukaista palautetta valtakunnallisesti kotoutumiskoulutuksista, Opalia pitäisi kehittää.

Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston omiin tarpeisiin mitata järjestettyjen kotoutumiskoulutusten vaikuttavuutta, voidaan jatkossa käyttää apuna tässä opinnäytetyössä laadittua kyselylomaketta. Samalla lomakkeella saadaan myös tietoa maahanmuuttajien asiakastyytyväisyydestä TE-toimiston palveluista ja näin voidaan jatkossakin kerätä kehittämisehdotuksia maahanmuuttajapalveluiden toimintaan.

### **Monikulttuurisuustietouden lisääminen työ- ja elinkeinotoimistossa**

Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston virkailijoiden valmiutta kohdata maahanmuuttaja-asiakkaita vahvistetaan monikulttuurisuuteen liittyvällä koulutuksella. Maahanmuuttajapalveluiden lisäksi TE-toimiston muu henkilökunta tekee myös monikulttuurista asiakaspalvelua. Huomioiden Brewiksen (2008) väitöskirjan tulokset, joiden mukaan virkailijat kokevat stressiä monikulttuurisessa kohtaamisessa, pyritään vaikuttamaan asiaan lisäämällä tietoutta monikulttuurisesta asiakastilanteesta.

Monikulttuurisuuskoulutusta aloitettiin järjestämään TE-toimistossa jo syksyllä 2010, kun opinnäytetyössä nousi esiin tämä kehittämisalue. Syksyn aikana järjestettiin kaksi tilaisuutta

TE-toimiston henkilöstölle, jossa käytiin läpi maahanmuuttaja asiakkaana teemaa ja keskusteltiin asiakastapauksista. Joulukuussa pidetään vielä kolmas vastaava koulutustilanne.

### Jatkotutkimusaiheet

Pohjois-Uudenmaan maahanmuuttajien kotoutumisen tueksi ja kotoutumisen tehostamiseksi nousi esiin jatkotutkimusaiheena verkostoyhteistyö ja verkostoyhteistyön mahdollisuudet. Alueella on monia erillisiä tahoja, jotka työskentelevät maahanmuuttajien parissa. Olisi hyvä kartoittaa nämä toimijat ja luoda heistä verkosto, joka voisi yhteistyössä kehittää maahanmuuttajille suunnattuja kotouttamistoimenpiteitä.

Toisena jatkotutkimusaiheena voisi nähdä tutkimuksen, jossa pitkäaikaisseurannalla tutkittaisiin kotoutumiskoulutuksen käyneiden maahanmuuttajien sijoittumista työelämään. Tässä tutkimuksessa keskityttiin alkuvaiheen kotouttamistoimenpiteeseen, kotoutumiskoulutukseen. Olisi mielenkiintoista tietää, missä vaiheessa kotoutujat yleensä sijoittuvat työelämään, minkälaisiin työtehtäviin ja minkä tasoinen työllistymisvaiheessa heidän suomen kielensä yleensä on.

### 5.3 Teoreettinen tarkastelu

Opinnäytetyössä käytetystä teoriaosuudesta muodostui laaja, koska maahanmuuttajien kotoutumiseen on monia vaikuttavia tekijöitä. Tässä työssä kotoutumista tarkistettiin teorian pohjalta, joka koostui maahanmuutosta, kotoutumiskoulutuksesta, kotouttamisesta, asiakaspalvelun kehittämisestä julkishallinnossa, asiakaspalvelusta ja kulttuurien välisestä kohtaamisesta sekä verkostoitumisesta ja verkostoyhteistyöstä.

Maahanmuuton historian ja nykytilanteen selvittäminen on lähtökohta, jotta voisi käsitellä kotouttamiseen ja kotoutumiseen liittyviä teemoja. Historiallinen perspektiivi antaa käsityksen, että maahanmuutto on asia, jota on ollut olemassa aina. Salmio (2000), Alitolppa-Niitamo ja Söderling (2005, 7), Trux (2000, 150) ja Lepola (2000, 19) toivat esiin, että Suomesta tuli varsinaisesti maahanmuuttomaa 1990-luvun alussa. Nykytilanteen tarkistaminen ja ennakointi maahanmuutossa tuo esiin, että maahanmuutto jatkuu edelleen ja kasvaa tulevaisuudessa.

Maahanmuuttajien nopeasti kasvanut määrä on tuonut haasteen yhteiskunnan lisäksi myös kantaväestölle, maahanmuuttajille itselleen sekä työnantajille ja viranomaisille (Uusikylä ym. 2005, 11). Näitä haasteita tarkasteltiin tässä opinnäytetyössä työ- ja elinkeinotoimiston järjestämän kotoutumiskoulutuksen vaikuttavuuden selvittämisellä sekä monikulttuurisen asia-



kaspalvelun tarkastamisella. Aihe alueen teoriapohja antoi pohjan tutkimusosiolle ja kehittämistoimenpiteille.

Akkulturaatiomalliin (Berry ym. 1992, 278) perehtyminen antoi käsityksen, mitä kulttuurisia muutoksia tapahtuu eri kulttuuristen ryhmien kohdatessa. Vaikka akkulturaatioteorian on todettu olevan rajallinen (Alitolppa-Niitamo 2005, 140), voidaan sen katsoa antavan apua ymmärtämään, miten maahanmuuttajat asennoituvat akkulturaation. Tämä auttaa myös monikulttuurisessa asiakaspalvelussa olevaa virkailijaa ymmärtämään asiakkaan tilannetta ja lisää virkailijan kulttuurisensitiivisyyttä.

Latomaa (2002, 68) toi kotoutumiskoulutuksen haasteena sen, että kotoutumiskoulutus on työvoimakoulutusta. Tästä on seurannut se, että kun valtiolta saadut rahat ovat vähentyneet viime vuosina, kurseja järjestetään vähemmän. Lisäksi Latomaa esitti, että koulutusten hankinnoissa on painotettu kieliopintojen sijaan työllistymistä tukevia ammatillisia ja valmentavia opintoja.

Tässä opinnäytetyössä tultiin puolestaan tulokseen, että ammatillisia ja valmentavia opintoja tulisi lisätä jo kotoutumiskoulutukseen. Kuitenkaan suomen kielen koulutuksen määrästä ei tulisi tinkiä, mutta ammatillinen perspektiivi koulutuksessa olisi hyvä olla mukana jo alusta alkaen. Kyseessä on nimenomaan pääasiallisesti työikäiset, työmarkkinoille pyrkivät maahanmuuttajat.

Myös Suokonaution (2008) tutkimuksessa oli päädytty samaan lopputulokseen. Kotoutumiskoulutuksen laadun parantamiseksi maahanmuuttajat olivat ehdottaneet, että koulutuksessa täytyisi olla mukana ammatillinen perspektiivi alusta asti.

Tutkimuksessa ja teoriassa nousi esiin myös kotoutumiskoulutusten ryhmien heterogeenisuus. Jos ryhmässä on hyvin erilaisen pohjakoulutuksen omaavia, on sekä opetustyö että oppiminen haasteellista. Tässä tutkimuksessa tätä näkökantaa ei käsitelty paljoa, koska vuodesta 2010 alkaen Pohjois-Uudellamaalla on saatu kotoutumiskoulutuksena sekä hitaasti että nopeasti etenevät ryhmät erillisinä kursseina.

Asiakaspalvelu ja kulttuurien välinen kohtaaminen toi vahvistusta siihen, että koko työyhteisöä täytyy valmistaa kohtaamaan monikulttuurinen asiakaspalvelutilanne. Vaikka ulkomaalaisuuden ei tule hallita asiakassudetta (Räty 2002, 210) tulee maahanmuuttajien kanssa työskentelevillä olla valmius kohdata maahanmuuttajataustainen asiakas. Esimerkiksi Peltolan (2005, 66-67) nostama esimerkki siitä, että virkailijat olisivat tietoisia suurimpien maahanmuuttajaryhmien kulttuuripiirteistä, on helppo huomioda työpaikkojen koulutuksissa.

Työ- ja elinkeinohallinnossa puhutaan paljon uuden palvelumallin tuomista haasteista. Yhtenä asiana on nostettu esiin sähköisten palvelujen aktiivinen käyttö. Hannus (2004, 334) toikin esiin, että julkisen hallinnon toimintamallit ovat merkittävässä murroksessa. Tällä hetkellä työ- ja elinkeinohallinnossa kiinnitetään huomiota myös eri kielille käännettäviin sähköisiin palveluihin. Taloudellista näkökantaa ajatellen, tässä on yksi asia, jossa verkostoyhteistyöllä olisi tärkeä osa. Olisi hyvä kartoittaa, mitä palveluja on jo olemassa ja mitä uusia palveluja pitäisi olla tarjota. Kuitenkin niin, ettei luoda päällekkäistä tarjontaa, joka ei ole tarkoituksenmukaista ja joka ei ole myöskään taloudellista.

#### 5.4 Tutkimuksellisen kehittämishankkeen arviointi

Opinnäytetyön arviointipalaveri (9.11.2010) pidettiin TE-toimiston johtajan, väliesimiehen ja opinnäytetyön tekijän kesken. Palautteena todettiin, että opinnäytteen tulosten hyödyllisyys tulee esiin jo siinä vaiheessa, kun aloitetaan kotoutumiskoulutusten hankinta. Jatkossa TE-toimisto voi jo tarjouspyyntövaiheessa painottaa työelämälähtöisen kotoutumiskoulutuksen järjestämistä. Lisäksi pidettiin erittäin toivottavana, että kotoutumiskoulutuksen sisällössä olisi enemmän työharjoittelua ja työnhaun perusteita. Sitä, miten tämä asia voidaan huomioida jatkossa, tullaan pohtimaan erikseen seuraavien kotoutumiskoulutusten hankinnoissa yhteistyössä ELY-keskuksen maahanmuutosta vastaavien suunnittelijoiden sekä kotoutumiskoulutusta järjestävän oppilaitoksen kanssa.

Opal-palautteen suhteen on odotettavissa, että sitä parannetaan valtakunnallisesti paremmin mittaamaan myös maahanmuuttajakoulutuksia. Tällä hetkellä Pohjois-Uudenmaan TE-toimisto voi ottaa käyttöön tässä opinnäytetyössä laaditun kotoutumiskoulutuksen kyselylomakkeen, jolla saadaan palautetta koulutuksesta monipuolisemmin toimiston omaan käyttöön.

Toimistonjohtaja olisi toivonut opinnäytteessä käsiteltävän myös maahanmuuton taloudellisia vaikutuksia, joka oli kuitenkin rajattu tämän työn ulkopuolelle.

Lisäksi todettiin, että TE-toimistossa on koettu hyvänä syksyllä aloitetut työntekijöiden monikulttuurisuuskoulutukset. Niitä pidetään tarpeellisena työyhteisölle ja sovittiin, että myös jatkossa kiinnitetään huomiota koko työyhteisön perehdyttämisessä monikulttuurisiin asiakaspalvelutilanteisiin.

## 6 Päätäntö

Opinnäytetyön viimeisessä luvussa käydään läpi opinnäytetyön itsearviointi ja opinnäytetyöprosessissa tapahtunut ammatillinen kehittyminen. Arvioinnissa sovelletaan Laurea-ammattikorkeakoulun Learning by Developing-mallia. (Laurea YAMK-opinnäytetyöohje 2008.)

### 6.1 Opinnäytetyön itsearviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli prosessi, joka alkoi aiheanalyysin tekemisellä, jonka jälkeen tuotettiin tutkimussuunnitelma. Toteutusvaiheen jälkeen prosessissa oli arviointi ja työn julkistaminen. Laurea käyttää opinnäytetöiden arviointikriteerejä, jotka ovat autenttisuus, tutkimuksellisuus, uuden luominen ja käyttökelpoisuus. (Laurea YAMK-opinnäytetyöohje 2008.)

#### **Autenttisuus**

Opinnäytetyöntekijä työskentelee maahanmuuttajien työvoimaneuvojana. Hän vastaa kotoutumisvaiheessa olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden alkuvaiheen ohjauksesta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvään aihealueeseen ja yhtenä tärkeimmistä alkuvaiheen poluista, kotoutumiskoulutukseen ja sen vaikuttavuuteen. Opinnäytetyön vaiheet dokumentoitiin tähän raporttiin. Työprosessin aikana tietous maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvästä aihepiiristä syveni, samalla kun se antoi näköaloja käytännön työn kehittämiseen.

#### **Tutkimuksellisuus**

Työn viitekehys muodostui pääosin maahanmuuttoon liittyvästä kirjallisuudesta ja tutkimuksesta. Lisäksi osa kirjallisuudesta oli liiketalouteen liittyvästä aihepiiristä, verkostoyhteistyöstä ja asiakaspalvelusta. Maahanmuuttoon liittyvä tietopohjaa kerättiin laajasti maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvistä aihepiireistä, esimerkiksi maahanmuuton historiasta, kotoutumisesta, koulutuksesta, yhdenvertaisuudesta ja tasa-arvosta. Työssä käytetty aineisto oli tuoretta, ja sitä tutkittiin analyttisesti ja syvällisesti.

## Uuden luominen

Kehittämishankkeen kautta löytyi kehittämiskohteita, joita voidaan käytännössä toteuttaa. Kehittämishankkeessa syntyi maahanmuuttajien kotoutumiskoulutukseen soveltuva palautekyselylomake, jonka avulla voidaan jatkossa mitata toteutettujen kotoutumiskoulutusten vaikuttavuutta. Myös työ- ja elinkeinotoimisto sai kehittämishankkeen tuloksena kehittämisaatuksia, joilla voidaan parantaa maahanmuuttajien asiakaspalvelua TE-toimistossa.

## Käyttökelpoisuus

Kehittämistyön kautta saatiin käyttökelpoinen malli kotoutumiskoulutuksen vaikuttavuuden mittaamiseen Pohjois-Uudenmaan TE-toimiston järjestämissä kotoutumiskoulutuksissa. Lisäksi saatiin kehittämisohjeet kotoutumiskoulutuksen laadun parantamiseksi, työyhteisön koulutuksesta monikulttuurisuuteen ja maahanmuuttajille suunnatuista työnhakuryhmistä.

### 6.2 Ammatillinen kehittyminen

Opinnäytetyöprosessi oli pitkä, valmistautuminen siihen alkoi jo teoriaopintojen yhteydessä. Opinnäytetyön aihealue, maahanmuuttajien kotoutuminen, oli jo työni kannalta hyvin mielenkiintoinen ja tarjosi laajan teoreettisen tietopohjan. Saatu tieto synnytti uusia oivalluksia ja antoi syvyyttä jo tiedostettuihin asioihin. Sitä mukaa kun alan kirjallisuudesta sai uutta tietoa ja vahvistusta omille ajatuksille, pystyi sitä kautta peilaamaan nykytilannetta omassa työssä. Myös julkisuudessa seuraamani maahanmuuttopoliittinen keskustelun seuraaminen oli antoisampaa, koska oma tietämys aiheesta kasvoi opinnäytetyöprosessissa. Lisäksi asiakaspalveluun ja verkostoteoriaan tutustuminen liiketalouden kirjallisuuden pohjalta antoi hyvän näkökulman katsoa maahanmuuttoteemoja hieman eri näkökulmasta kuin tavallisesti.

Tutkimuksellinen ote avasi eri tutkimusmenetelmiä ja niiden analysointia, omaan tutkimukseen valituista tutkimusmenetelmistä taas sai paljon tietoa tutkimuskirjallisuudesta. Laurean järjestämissä seminaaripäivissä sai teoreettista tietoa eri asiantuntijoilta ja ennen kaikkea ohjaavalta opettajalta. Ohjaavan opettajan kommentit kautta työskentelyn opettivat erittäin paljon. Koen kehittyneeni ammatillisesti tässä opinnäytetyöprosessissa.

Opinnot suoritin pääasiassa oman työni ohessa. Opiskelu vapaa-ajalla vaatii organisointikykyä ja päättäväisyyttä toteuttaa työtään ja pitää laatimastaan aikataulusta kiinni. Voikin sanoa, että opinnäytetyö oli läsnä koko ajan viimeisen vuoden aikana. Se opetti aikataulutetun työskentelyn lisäksi myös määrittelemään sitä, minkä verran pitää jättää aikaa myös lepäämiseen. Usein työ eteni syvällisemmin juuri silloin, kun otti etäisyyttä työskentelyyn. Eli tasapaino opintojen ja levon välillä löytyi, eikä opinnäyte aiheuttanut liiallista stressiä elämässä.

## Lähteet

### Kirjallisuus

Ahtela, K., Bruun., N., Koskinen, Pirkko.K., Nummijärvi, A., Saloheimo, J. 2006. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Alitolppa-Niitamo, A., Söderling, I., Fågel, S.(toim.). 2005. Olemme muuttaneet - näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliitto, Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Antola, K., Palm, J. 2007. Työvoimatoimistojen kumppanuudet yritysrajoittamassa. Työhallinnon julkaisu 382. Valopaino Oy.

Berry, J.W. 2002. Conceptual approaches to acculturation. Teoksessa: Chun, K.M., Balls Organista, P. & Marin, G. (toim.) Acculturation: Advances in theory, measurement, and applied research (17-37). Washington DC: American Psychological Association.

Berry, J.W., Kim, U., Minde, T. & Mok, D. 1987. Comparative studies of acculturative stress. (International migration review 21:3, 291-511).

Berry, J.W.1992. Acculturation and Adaptation in a New Society. International Migration 30, 69-85.

Berry, J.W., Poortinga, Y.H., Segall, M.H., Dasen, R. (toim.) 1992. Cross-cultural psychology. Research and applications. Cambridge: Cambridge University Press.

Eskola, J., Vastamäki, J. Teoksessa: Aaltola, J. Valli, R. (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Juva: WS Bookwell Oy.

Forsander, A., Ekholm, E., Hautaniemi, P., Abdullahi, A., Alitolppa-Niitamo, A., Kyntäjä, E., Nguyen, Q. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. 2001. Helsinki: Yliopistopaino.

Grönroos, C.2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy. 3l., uudistettu painos.

Grönroos, C & Järvinen, R. 2001. Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Hakanen.M, Heinonen, U. Sipilä.P. 2007. Verkostojen strategiat Menesty yhteistyössä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hannus, J. 2004. Strategisen menestyksen avaimet. Tehokkaat strategiat, kyvykkyydet ja toimintamallit. Kustantaja: ProTalent Oy. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käyttö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hyvinkään maistraatti, 2010. Ulkomaalaisten lukumäärät. Email liisa.juuso-silvennoinen@te-toimisto.fi. 29.9. 2010. Tulostettu 29.9.2010.

Kallioinen, O. 2008. Oppiminen Learning by Developing -toimintamallissa. Laurea publications A 61. Vantaa: Edita Prima.

Latomaa, S. 2002. Maahanmuuttajien kielelliset oikeudet. Teoksessa Mauranen, A., Tiittula, L. 2002. Kieli yhteiskunnassa - yhteiskunta kielessä. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen AFinLan vuosikirja 2002/nro 60. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 61-81.

Lepola, O. 2000. Ulkomaalaisesta suomenmaalaiseksi. Monikulttuurisuus, kansalaisuus ja suomalaisuus 1990-luvun maahanmuuttopoliittisessa keskustelussa. Helsinki: SKS: Hakapaino.

Lehtinen, U., Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: Werner Söderström.

Linnamaa, R., Sotarauta, M. 2000. Verkostojen utopia ja arki. Tutkimus Etelä-Pohjanmaan kehittäjäverkostosta. Tampere: Cityoffset Oy.

Lämsä, A. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 1-3. p. Helsinki: Edita Prima Oy.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Monitori. Maahanmuuttoasioiden ammattilehti. sisäasiainministeriö. 4/2009

Ojasalo, J & Ojasalo, K. 2008. Kehitä teollisuuspalveluja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Opetushallitus, 2007. Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus. Suositus opetussuunnitelmaksi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pelin, R. 2008. Projektinhallinnan käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Peltola, U. 2005. Asiakkaana maahanmuuttaja. Kuntoutus 2/2005, 62-74.

Pirnes H., 2002. Verkostoylivoimaa. 1. painos. Vantaa: Tummaavuoren Kirjapaino Oy.

Pitkänen, P. 2006. Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Päivärinne, S. 2004. Teoksessa Aunola, Ulla (toim.) 2004. Maahanmuuttajat ammattia oppimassa. Helsinki: Hakapaino Oy.

Pöyhönen, S., Tarnanen, M., Kyllönen, T., Vehviläinen, E-M., Rynkänen, T. 2009. Kielikoulutus maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksessa. Tavoitteet, toteutus ja hallinnollinen yhteistyö. Jyväskylän yliopisto. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.

Tarvas, T. 2009. Ulkomaalaisen euro on 50 senttiä. *Monitori*. Maahanmuuttoasioiden ammat-  
tilehti. Sisäasianministeriö. 1/2009, 8.

Ting-Toomey, S. 1999. *Communication Across Cultures*. London: The Guilford Press.

Trux, M. (toim.) 2000. *Aukeavat ovet - kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä*.  
Helsinki: Wsoy.

Uusikylä, P., Tuominen, A., Reuter, N., Mäkinen, A-K. 2005. Kannattaako kotoutumiskoulutus?  
*Työhallinnon julkaisu* 267. Helsinki: Työministeriö.

Saarela-Kinnunen, M., Eskola, J. Teoksessa: Aaltola, J. Valli, R. (toim.) 2010. *Ikkunoita tutki-  
musmetodeihin I*. Juva: WS Bookwell Oy.

Salmio, T. 2000. Kylmän sodan loppuminen ja EU-jäsenyys muuttivat Suomen maahanmuutto-  
politiikkaa. *Siirtolaisuus-Migration* 2/2000, 21-26.

Salo-Lee, L. 2005. Teoksessa Varis, Tapio. (toim.) 2005. *Uusrenessanssijattelu, digitaalinen  
osaaminen ja monikulttuurisuuteen kasvaminen*. Saarijärvi: OKKA.

Suokonautio, J. 2008. *Palapelin palat paikoilleen - Maahanmuuttajien kokemuksia kotoutu-  
miskoulutuksesta ja ehdotuksia sen kehittämiseksi*. Työ- ja elinkeinoministeriö Euroopan  
sosiaalirahasto 2000-2006. Helsinki: Kopijyvä Oy.

Valli, R. Teoksessa: Aaltola, J. Valli, R. (toim.) 2010. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I*. Juva:  
WS Bookwell Oy.

Vehkalahti, K. 2008. *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Vammala: Kustannusosakeyh-  
tiö Tammi.

Ylikoski, T. 2000. *Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino*.

#### Julkaisemattomat lähteet

Opinnäytetyön arviointipalaveri. 9.11.2010. Venäläinen, V., Kuusela, M., Juuso-Silvennoinen,  
L. Hyvinkää.

Työ ja elinkeinokeskusten ja työ- ja elinkeinotoimistojen henkilöstöpoliittinen ohjelma 2009-  
2015.

Uuden työ- ja elinkeinotoimiston kehittämisen linjaukset. Loppuraportti 30.1.2009. TEM-  
aluehallintoryhmä. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

#### Sähköiset lähteet

Brewis, K. 2008. *Stress in the multi-ethnic customer contacts of the Finnish civil servants :  
developing critical pragmatic intercultural professionals*. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.  
Luettu 5.9.2009.  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/19006>

Finlex. 2010a. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotos-  
ta. Luettu 2.1.2010.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990493?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20maahanm%2A>

Finlex. 2010b. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi maahanmuuttajan erityistuesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Luettu 27.1.2010.

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020145>

Finlex. 2010c. Kansalaisuuslaki. Luettu 2.1.2010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030359?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kansalaisuuslaki>

Finlex. 2010d. Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus. Luettu 2.1.2010.

[http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/19680077\\_2](http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/19680077_2)

Finlex. 2010e. Laki julkisesta työvoimapalveluista. Luettu 1.3.2010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>

Finlex. 2010f. Yhdenvertaisuuslaki.. Luettu 6.2.1010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>

Finlex. 2010g. Hallintolaki. Luettu 5.2.2010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Finlex. 2010h. Suomen perustuslaki. Luettu 1.3.2010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Hammar-Suutari, S. 2003. Kulttuurit, erilaisuus ja kohtaaminen. Kasvatustieteen päivien julkaisu 2003. Luettu 18.4.2010.

<http://www.helsinki.fi/ktl/julkaisut/ktp-2003/osa3.pdf>

Helsingin yliopisto. 2010. Kielikeskus. Eurooppalainen viitekehys ja taitotasot. Luettu 23.3.2010.

<http://www.helsinki.fi/kksc/opetus/taitotasot.html>

Korkiasaari, J. Maastamuuttomaasta maahanmuuttomaaksi. Siirtolaisuusinstituutti-Migrationsinstitutet. 2003. Luettu 6.4.2010.

[http://www.migrationinstitute.fi/articles/037\\_Korkiasaari.pdf](http://www.migrationinstitute.fi/articles/037_Korkiasaari.pdf)

Laitila, A. 2006. Haastattelututkimus korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien sopeutumis-kokemuksista Tampereella. Pro gradu - tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettu 1.10.2009.

<http://www.tampere.fi/tiedostot/5gi24vBnX/Laitilagradu.pdf>.

Laurea YAMK-opinnäytetyöohje 2008. Luettu 11.1.2010.

[https://intra.laurea.fi/intra/fi/02\\_opiskelu/02\\_opiskelu\\_osa2/01\\_opinnot/05\\_opinnaytetty/01\\_ont\\_ohjeet/YLEMPI\\_AMK\\_ont\\_ohje\\_181208.pdf](https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/02_opiskelu_osa2/01_opinnot/05_opinnaytetty/01_ont_ohjeet/YLEMPI_AMK_ont_ohje_181208.pdf)

Maahanmuuton vuosikatsaus 2009. Sisäasiainvirasto. Luettu 20.10.2009.

[http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/alpo/home.nsf/files/Maahanmuuton\\_vuosikatsaus\\_2009\\_A4\\_FIN/\\$file/Maahanmuuton\\_vuosikatsaus\\_2009\\_A4\\_FIN.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/alpo/home.nsf/files/Maahanmuuton_vuosikatsaus_2009_A4_FIN/$file/Maahanmuuton_vuosikatsaus_2009_A4_FIN.pdf)

Maahanmuuttovirasto. 2010a. Sanasto. Luettu 22.3.2010.

<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761>

Maahanmuuttovirasto. 2010b. Myönteiset oleskelulupapäätökset 2009. Luettu 5.5.2010.

<http://www.migri.fi/download.asp?id=Mamun+tilastoanalyysi+2009;1551;%7B590DE241-246A-4AA1-B47D-278D0C319C6F%7D>

Rintala-Rasmus, A. 2008. Maahanmuuttajan erilaiset työnhakijaidentiteetit. Psykologian lisensiaatintutkimus, Jyväskylän yliopisto. Luettu 20.9.2009.

[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/19481/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-200901271043.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/19481/URN_NBN_fi_jyu-200901271043.pdf?sequence=1)



Salmio, T. Kylmän sodan loppuminen ja EU-jäsenyys muuttivat Suomen maahanmuuttopoliitiikkaa. Siirtolaisuusinstituutti-Migrationsinstitutet. 2/2000. Luettu 10.9.2010.  
[http://www.migrationinstitute.fi/art/pdf/SM\\_2000\\_2.pdf](http://www.migrationinstitute.fi/art/pdf/SM_2000_2.pdf)

Sisäasianministeriö. Maahanmuutto. Luettu 20.3.2010.  
<http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/7F801E1BBBE6E80FC2256F770045F78D?opendocument>

Taloustutkimus. Verkkobrändien arvostus. Luettu 16.4.2010.  
[http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet\\_ja\\_palvelut/internet\\_ja\\_sosiaalinen\\_media/valmiita\\_verkko\\_ja\\_mobiiliviest/verkkobrändien\\_arvostus\\_suomessa/](http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/internet_ja_sosiaalinen_media/valmiita_verkko_ja_mobiiliviest/verkkobrändien_arvostus_suomessa/)

Tampereen Yliopisto. Dokumentit ja asiakirjat. Luettu 6.9.2010.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_6\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_6_4.html)

Tilastokeskus. 2009. Luettu 22.3.2010.  
[http://www.stat.fi/til/muutl/2008/muutl\\_2008\\_2009-05-20\\_kuv\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/muutl/2008/muutl_2008_2009-05-20_kuv_001_fi.html)

Työ- ja elinkeinotoimisto. Työnhakijan palvelut. Luettu 13.1.2010.  
[http://www.mol.fi/mol/fi/00\\_tyonhakijat/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/index.jsp)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009. Monimuotoisuus- työelämän mahdollisuus. Luettu 26.10.2009.  
[http://www.tem.fi/files/24386/TEM\\_YES-esiteB5\\_2508.pdf](http://www.tem.fi/files/24386/TEM_YES-esiteB5_2508.pdf)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2010a. Työ- ja elinkeinoministeriön organisaatio. Luettu 1.4.2010.  
<http://www.tem.fi/index.phtml?s=2075>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2010b. Arvot. Luettu 1.4.2010.  
<http://www.tem.fi/index.phtml?s=3136>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2010c. Konsernistrategia. Luettu 15.5.2010.  
[http://www.tem.fi/files/26205/Konsernistrategia\\_25.2.2010.pdf](http://www.tem.fi/files/26205/Konsernistrategia_25.2.2010.pdf)

Valtiosektorin tiedote 2-3/2008. Missä mennään TEM-uudistuksessa? Luettu 1.9.2010.  
[http://www.tek.fi/ci/pdf/edunvalvonta/keppi\\_porkkana\\_2\\_3\\_08.pdf](http://www.tek.fi/ci/pdf/edunvalvonta/keppi_porkkana_2_3_08.pdf)

Valtiovarainministeriö. 2010a. Laki elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista. Luettu 2.8.2010.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20091120Laitja/3\\_laki\\_ely.doc.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20091120Laitja/3_laki_ely.doc.pdf)

Valtiovarainministeriö. 2010b. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset - päätoimipaikat ja toimipaikat. Luettu 1.9.2010.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20091120Alueha/3\\_201109\\_ely\\_kartta2-su.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20091120Alueha/3_201109_ely_kartta2-su.pdf)

## Kuvioluettelo

Kuvio 1: Työ- ja elinkeinoministeriön organisaatio .....	16
Kuvio 2: Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, päätoimipaikat ja toimipaikat.....	19
Kuvio 3: Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston organisaatiokaavio .....	20
Kuvio 4: Asiakassegmentit.....	23
Kuvio 5: Maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluprosessi .....	26
Kuvio 6: Maahanmuutto-, maastamuutto- ja nettomaahanmuutto 1971-2008 .....	31
Kuvio 7: Eri perusteella myönnetyt oleskelulupapäätökset 2009 .....	32
Kuvio 8: Ulkomaalaisten ja koko väestön työttömyysaste .....	35
Kuvio 9: Berryn akkulturaatiomalli .....	36
Kuvio 10: Kielikoulutuksen opintojen rakenne opetussuunnitelmasuosituksen mukaan ....	43
Kuvio 11: Julkisen hallinnon palvelumallien kehitys.....	48
Kuvio 12: Opinnäytetyön viitekehys .....	57
Kuvio 13: Tutkimuksellinen kehitystyön prosessi.....	59
Kuvio 14: Vastaaajien ikäjakauma .....	66
Kuvio 15: Vastaaajien äidinkieli .....	66
Kuvio 16: Vastaaajien koulutustausta .....	67
Kuvio 17: Vastaaajien käyttämät työ- ja elinkeinotoimiston palvelut .....	69
Kuvio 18: Vastaaajien suomen kielen taso kotoutumiskoulutuksen jälkeen .....	75

## Taulukkoluetelo

Taulukko 1: Aikaisempia tutkimuksia .....	12
Taulukko 2: Opinnäytetyön aikataulu .....	60
Taulukko 3: Kooste kyselyyn vastanneiden taustatiedoista .....	68
Taulukko 4: TE-toimiston kotouttamispalvelut .....	70
Taulukko 5: Kotoutumiskoulutukseen haku .....	71
Taulukko 6: Kotoutumiskoulutuksen sisällön toteutuminen .....	72
Taulukko 7: Kotoutumiskoulutuksen tavoitteiden toteutuminen.....	73
Taulukko 8: Työharjoittelujakso kotoutumiskoulutuksessa .....	74
Taulukko 9: Kotoutumiskoulutuksen jälkeen.....	76

**Liitteet**

Liite 1: Suomenkielen taitotasojen yleiskuvaukset .....	101
Liite 2: Saate kyselylomakkeeseen .....	102
Liite 3: Kyselylomake kotoutumiskoulutuksen suorittaneille .....	103

## Liite 1: Suomenkielen taitotasojen yleiskuvaukset

## SUOMEN KIELEN TAITOTASOJEN YLEISKUVAUKSET

TAITAVAN KIELENKÄYTTÄJÄN KIELITAITO	C2.2	Taitavan äidinkielen kielitaito
	C2.1	Äidinkielen kaltainen kielitaito
	C1.2	Toimiva laulava kielitaito
	C1.1	Taitavan kielitaidon perustaso
ITSENÄISEN KIELENKÄYTTÄJÄN KIELITAITO	B2.2	Toimiva itsenäinen kielitaito
	B2.1	Itsenäisen kielitaidon perustaso
	B1.2	Opiskelija selviytyy tavallisissa suullisissa ja kirjallisissa kielenkäyttötilanteissa melko luontevasti sekä työssä että vapaa-aikana. Havaitsee eroja muodollisen ja epämuodollisen tekstin ja puheen välillä. Ymmärtää monenlaisia yleiskielisiä tekstejä pääosin. Pysyy tuottamaan jäsennellyttä tekstiä, esimerkiksi lyhyen esseevastauksen, ja perustelemaan mielipidettään.
	B1.1	Opiskelija selviytyy tavallisissa suullisissa ja kirjallisissa kielenkäyttötilanteissa kohtalaisesti sekä työssä että vapaa-aikana. Opiskelijan kielitaito riittää käytännönläheiseen työhön ja ammatillisiin opintoihin, jos hän saa tukea. Ymmärtää pääasiat yleiskielisestä tekstistä. Kykenee ilmaisemaan itseään kirjallisesti, esimerkiksi vastaamaan suppeasti mutta ymmärrettävästi kysymyksiin ja laatimaan sähköpostiviestejä.
PERUSKIELITAITO	A2.2	Opiskelija ymmärtää melko paljon aihepiiriään tutusta normaalitempoisesta yleiskielisestä puheesta. Suullinen kielitaito riittää käytännönläheisissä keskusteluissa ja omaan elämään liittyvissä, ennakoitavissa arki- ja työelämän tilanteissa. Osaa pyytää selvennystä. Ymmärtää pääasiat ja joitakin yksityiskohtia lyhyehköistä asiakirjoista, esimerkiksi selkeistä ohjeista ja ilmoituksista. Osaa kirjoittaa yksinkertaisen tekstin, esimerkiksi lyhyen hakemuksen, luettelomaisen toimintaohjeen tai tehtäväkuvauksen.
	A2.1	Opiskelija selviytyy tavallisimmissa asiointitilanteissa sekä ymmärtää odotuksien mukaisesti ja selkeää toistettua puheita. Osaa esittää yksinkertaisia kysymyksiä ja vastata niihin. Ymmärtää pääajatuksen parin kappaleen pituisesta selkeästä tekstistä. Osaa kuvata asioita konkreettisella tavalla, esimerkiksi täyttää yksinkertaisen lomakkeen ja kirjoittaa lyhyen viestin.
	A1	Opiskelija selviytyy kaikkein yksinkertaisimmissa arkielämän tilanteissa. Osaa antaa perustiedot itsestään ja vastata itseään koskeviin yksinkertaisiin kysymyksiin. Ymmärtää yksinkertaistettua puheita tutuista aiheista ja osaa etsiä tietoja erittäin lyhyistä teksteistä. Tuntee omaan elämään ja arkipäivään liittyvää sanastoa. Kirjallinen ilmaisu on niukkaa.

## Liite 2: Saate kyselylomakkeeseen



13.6.2010

## KYSELY KOTOUTUMISKOULUTUKSESTA

Hei,  
Lähetän sinulle kyselyn, jossa kysyn kysymyksiä kotoutumiskoulutuksesta, jonka kävit Hyvinkäällä vuonna 2008 tai 2009. Vuonna 2008 kotoutumiskoulutuksen opettajana oli Liisa Pyykkönen ja vuonna 2009 Arja Kajanki. Kysymyksiä on myös kotoutumiseen liittyvistä asioista.

Kysely on osa minun opiskelua Laurea-ammattikorkeakoulussa. Opiskelen siellä ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja lopputyönä teen tutkimusta kotoutumiskoulutuksista Hyvinkäällä.

Ole hyvä ja vastaa kysymyksiin ohjeiden mukaan. Kyselyyn vastataan nimettömänä, omaa nimeä ei tarvitse kirjoittaa.

Mukana on kirjekuori, jossa voit lähettää vastauksesi. Postimaksu on maksettu, joten postimerkkiä ei tarvita. Kirjoita kuoreen osoite:

TE-toimisto/Liisa Juuso-Silvennoinen  
PL 89, 05801 Hyvinkää

Jos haluat kysyä jotakin lomakkeen täyttämisestä, voit käydä tapaamassa minua te-toimistossa.

Pyydän lähettämään vastaukset viimeistään 30.6.2010. Vastaukset voi myös antaa te-toimistoon.

Toivon, että jaksat ja ehdit vastata kyselyyn. Sinun vastauksesi ovat tärkeitä! Jos vastaat kaikkiin kysymyksiin, saamme tarpeeksi tietoa kokemuksistanne ja TE-toimisto pystyy parantamaan kotoutumiskoulutuksia.

Kiitos sinulle vastauksestasi ja hyvää kesää toivottaen,

Liisa Juuso-Silvennoinen  
työvoimaneuvoja, maahanmuuttopalvelut  
työ- ja elinkeinotoimisto, Hyvinkää  
puhelin 010 60 72213

Työ- ja elinkeinotoimisto, Polijoja-Uudenmaan / Hyvinkää

Käyntiosoite  
Uusikatu 1

Postiosoite  
PL 89, 05801 Hyvinkää

Puhelinväline  
01019 4117, 01060 40117

Faksi  
01060 72210

Kotisivu  
www.mol.fi/poljoja-uus-maa

Sähköposti  
poljoja-uus-maa@mol.fi

## Liite 3: Kyselylomake kotoutumiskoulutuksen suorittaneille

*Huomioi: Sekä työvoimatoimiston että Hyvinkään-Riihimäen aikuiskoulutuskeskuksen nimet ovat muuttuneet. Nyt työvoimatoimiston uusi nimi on TE-toimisto ja Hyvinkään-Riihimäen aikuiskoulutuskeskus on Hyria Koulutus Oy.*

## KYSELY KOTOUTUMISKOULUTUKSESTA

Laita rasti sopivaan vaihtoehtoon.

## 1. HENKILÖTIEDOT

- 1.1. Sukupuoli Mies ☐ Nainen ☐
- 1.2. Ikä 18-24 ☐  
25-34 ☐  
35-44 ☐  
45-54 ☐  
55-64 ☐
- 1.3. Siviilisääty Naimaton ☐  
Naimisissa tai avoliitossa ☐ Mikä on puolison kotimaa \_\_\_\_\_  
Eronnut ☐  
Leski ☐
- 1.4. Lasten lukumäärä 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 tai enemmän ☐
- 1.5. Äidinkieli Albania ☐ Arabia ☐ Burma ☐ Dari ☐ Englanti ☐ Kiina ☐ Thai ☐ Venäjä ☐  
Muu, mikä ☐ \_\_\_\_\_
- 1.6. Miksi muutit Suomeen  
Avoliitto ☐ Opiskelu ☐ Pakolainen ☐ Paluumuutto ☐ Työ ☐ Muu syy, mikä ☐ \_\_\_\_\_
- 1.7. Kuinka kauan olet asunut Suomessa?  
1-3 vuotta ☐  
4-5 vuotta ☐  
6-10 vuotta ☐
- 1.8. Koulutus, jonka olet suorittanut kotimaassa (tai muualla kuin Suomessa)  
Peruskoulutus ☐  
Lukio tai ammattikoulu ☐  
Korkeakoulu tai yliopisto ☐  
Jos sinulla on korkeakoulututkinto, oletko hakenut rinnastusta  
opetushallituksesta ☐ kyllä ☐ en
- 1.9. Mikä on ammattisi? \_\_\_\_\_
- 1.10. Työkokemus Suomesta Ei ole ☐ Alle 1 vuosi ☐ 1-4 vuotta ☐ 5-10 vuotta ☐  
Yli 10 vuotta ☐
- 1.11. Jos olet ollut työssä Suomessa, saitko oman ammatin työtä?  
Kyllä ☐ En ☐
- 1.12. Työkokemus muualta kuin Suomesta  
Alle 1 vuosi ☐ 1-4 vuotta ☐ 5-10 vuotta ☐ Yli 10 vuotta ☐

## 2. TE-TOIMISTON KOTOUTUMISPALVELUT

Kun rekisteröidyit te-toimistoon, sinulle tehtiin haastattelu ja kotoutumissuunnitelma.

2.1. Oliko kotoutumissuunnitelmasta sinulle apua? Kyllä ☐ Ei ☐

2.2. Oletko käyttänyt joitakin seuraavista TE-toimiston palveluista

Työharjoittelu/työelämävalmennus ☐

Ammatinvalinnanohjaus ☐

Koulutustietopalvelu ☐

Palkkatuki ☐

Kuntouttavatyötoiminta ☐

Työvoimakoulutus (ei kotoutumiskoulutus) ☐

2.3. Pääseekö TE-toimistoon helposti hoitamaan asioita? Kyllä ☐ Ei ☐

2.4. Onko sinulle varattu koskaan tulkki TE-toimistossa? Kyllä ☐ Ei ☐

Jos vastasit ei, olisitko tarvinnut tulkin apua? Kyllä ☐ En ☐

2.5. Mikä on mielipiteesi asiakaspalvelusta TE-toimistossa?

---



---



---



---

2.6. Minkälaista apua odotit TE-toimistolta?

---



---



---



---

## 3. KOTOUTUMISKOULUTUKSEEN HAKEMINEN

Vastaa seuraaviin "kyllä" tai "ei".	Kyllä	Ei
3.1. Sain tiedon kotoutumiskoulutuksesta TE-toimistosta.		
3.2. Sain tiedon kotoutumiskoulutuksesta sosiaalitoimistosta.		
3.3. Sain tiedon kotoutumiskoulutuksesta Hyria-koulutuksesta.		
3.4. Sain tiedon kotoutumiskoulutuksesta muualta, mistä:		
3.5. Koulutukseen hakeminen oli helppoa.		
3.6. Pidän Suomen kielen opiskelua tärkeänä.		
3.7. Suoritin koko kotoutumiskoulutuksen (12 kuukautta). Jos et suorittanut/keskeytit, niin kerro syy, miksi keskeytit:		
3.8. Aloitin suomen kielen opiskelun, koska halusin itse opiskelemaan.		
3.9. Aloitin suomen kielen opiskelun, koska kurssille täytyi hakea (TE-toimiston osoitus).		



## 4. KOTOUTUMISKOULUTUS

Vastaa seuraaviin "kyllä" tai "ei".

Kotoutumiskoulutuksen sisältö	Kyllä	Ei
4.1. Kurssin sisältö oli hyvä.		
4.2. Opettajat olivat asiantuntevia (osasi opettaa ja tiesi asiat).		
4.3. Kotitehtävät auttoivat oppimaan.		
4.4. Oppimateriaali kurssilla oli hyvä.		
4.5. Kurssi oli sopivan pitkä.		
4.6. Opiskelijamäärä (= ryhmän koko) oli sopiva.		
4.7. Ryhmän taso oli minulle sopiva.		
4.8. Ryhmän taso oli minulle liian helppo.		
4.9. Ryhmän taso oli minulle liian vaikea.		
4.10. Sain koulutuksen aikana lisäohjausta eli tukiopetusta.		
4.11. Opetus oli monipuolista.		
4.12. Olisitko halunnut olla koulutuksen aikana enemmän yhteydessä TE-toimiston virkailijan kanssa?		
<b>Kotoutumiskoulutuksen tavoitteet</b>		
4.13. Kotoutumiskoulutus auttoi minua sopeutumaan suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan.		
4.14. Kotoutumiskoulutus auttoi minua siinä, että pystyn huolehtimaan omista ja perheeni asioista Suomessa.		
4.15. Kotoutumiskoulutus auttoi minua pääsemään ammatilliseen koulutukseen.		
4.16. Kotoutumiskoulutus auttoi minua pääsemään työhön.		

4.17. Miten kotoutumiskoulutusta voisi sinusta parantaa?

---



---



---



---

Työharjoittelujakso kotoutumiskoulutuksessa	Kyllä	Ei
4.18. Löysin itse työharjoittelupaikan.		
4.19. Opettaja auttoi työharjoittelupaikan löytymisessä.		
4.20. Ystävä tai puoliso auttoi työharjoittelupaikan löytymisessä.		
4.21. Työharjoittelupaikkani oli hyvä.		
4.22. Työharjoittelupaikkani oli huono, miksi?		
4.23. Opettaja auttoi ja neuvoi minua työharjoittelun aikana.		
4.24. Työnantaja auttoi ja neuvoi minua työharjoittelussa.		
4.25. Työharjoitteluaika oli sopiva.		
4.26. Työharjoitteluaika oli liian lyhyt.		
4.27. Työharjoitteluaika oli liian pitkä.		
4.28. Opin lisää suomen kieltä työharjoittelussa.		
4.29. Työharjoittelu auttoi minua tutustumaan suomalaiseen työelämään.		
4.30. Työharjoittelu auttoi minua tutustumaan työelämän sääntöihin.		
4.31. Työharjoittelu auttoi minua pääsemään työelämään.		

4.32. Mikä työharjoittelujaksossa oli hyvää, mikä oli huonoa?

---



---

## 5. KOTOUTUMISKOULUTUKSEN JÄLKEEN

5.1. Mikä oli sinun suomen kielen arvio koulutuksen jälkeen (suomen kielen taso todistuksessa)

A 1 ☐ B 1.1 ☐ B 2.1 ☐  
 A 2.1 ☐ B 1.2 ☐ B 2.2 ☐  
 A 2.2 ☐

5.2. Auttoiko kotoutumiskoulutus sinua suunnittelemaan tulevaisuuttasi Suomessa?

Kyllä ☐ Ei ☐

5.3. Mitä teit, kun kotoutumiskoulutus loppui?

Työharjoittelu/työelämävalmennus ☐

Koulutus ☐

Työ ☐

Työtön ☐

Muuta, mitä \_\_\_\_\_

5.4. Mitä sinä teet nyt?

Työharjoittelussa/työelämävalmennuksessa ☐

Koulutuksessa ☐

Työssä ☐

Työtön ☐

Muuta ☐ Mitä \_\_\_\_\_

5.5. Jos olet työtön, kerro mikä on tärkein syy siihen, että et ole saanut työtä \_\_\_\_\_

5.6. Missä olisit valmis käymään työssä?

Vain Hyvinkää ☐ Riihimäki ☐ Järvenpää ☐ Helsinki ☐ Kaikki paikkakunnat ☐

5.7. Tunnetko itsesi samanarvoiseksi (yhdenvertaiseksi) suomalaisten kanssa

Kyllä ☐

En ☐ Miksi \_\_\_\_\_

5.8. Oletko hakenut tai aiotko hakea myöhemmin Suomen kansalaisuutta?

Kyllä ☐ En ☐

5.9. Aiotko jäädä Suomeen asumaan? Kyllä ☐ En ☐

5.10. Oletko aktiivisesti yhteydessä oman maan kansalaisiin, jotka asuvat Suomessa?

Kyllä ☐ En ☐

5.11. Onko sinulla suomalaisia ystäviä? Kyllä ☐ Ei ☐

Kiitos vastauksistasi!